Agència de l'Habitatge de Catalunya

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT EVOLUTIU I DESENVOLUPAMENT DE NOUS MÒDULS D'HABICAT

1. Objecte de la licitació

L'objecte de la licitació és contractar el servei de manteniment evolutiu i desenvolupament de nous mòduls de l'aplicació corporativa de gestió de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (d'ara en endavant, Agència), anomenada HABICAT, desenvolupada en un entorn iSeries/web, mitjançant l'eina Adelia Studio.

Addicionalment serà necessària la contractació d'un servei puntual de desenvolupament mitjançant l'eina Adelia Studio per donar suport en moments puntuals del projecte amb una alta càrrega de feina i execució de projectes no previstos.

2. Requeriments generals

HABICAT (anteriorment anomenada ADI) és l'aplicació corporativa de l'Agència a través de la qual es gestionen tots els tràmits i processos relacionats amb el lloguer, venda i cessió de l'habitatge públic, així com altres mòduls, incloent processos annexes a aquests.

Objectius del servei

El servei sol·licitat consisteix en el suport a l'Àrea TIC de l'Agència, mitjançant els perfils necessaris pel manteniment evolutiu i desenvolupament de nous mòduls d'Habicat.

Aquest suport comporta les actuacions i les activitats relacionades amb la resolució d'incidències de l'aplicació, i el desenvolupament de noves funcionalitats.

La prestació d'aquest servei es realitzarà a les oficines de l'Agència del carrer Diputació, 92, de Barcelona, i d'acord amb les directrius tècniques i funcionals que marquin els responsables de l'Àrea TIC de l'Agència.

3. Descripció del servei

El servei objecte del plec inclou les següents activitats:

- **Activitats de manteniment correctiu:**

S'inclouen les activitats de manteniment correctiu de l'aplicació Habicat o de funcionalitats ja posades en productiu a partir de les peticions efectuades.

El manteniment correctiu inclou la correcció del codi i/o l'actualització de la configuració existent. A més, s'han de realitzar les proves unitàries i d'integració necessàries per a la posada en productiu de les modificacions. Així mateix, s'ha d'actualitzar la documentació existent amb els canvis realitzats, i en el seu defecte, si es considera oportú, crear-ne de nova.

- **Activitats de manteniment evolutiu:**

S'inclouen les activitats de manteniment i les modificacions d'aplicacions desenvolupades i de funcionalitats en productiu, així com la incorporació de noves funcionalitats i l'anàlisi i la resolució dels impactes que se'n puguin derivar.

Principalment, el manteniment evolutiu es deriva de nous requeriments i de noves necessitats de les àrees usuàries per a l'evolució del negoci, dels requeriments originats per canvis en les normatives legals (lleis, ordres, etc.) o en les normatives internes, en els requeriments i en les integracions amb d'altres sistemes d'informació o aplicacions informàtiques, o en canvis en les necessitats originals.

- **Activitats de manteniment preventiu:**

S'inclouen les activitats de manteniment destinades a reduir gradualment els esforços invertits en els manteniments correctius i evolutius, amb l'objectiu principal de reduir costos de desenvolupament.

Algunes de les activitats englobades en el manteniment preventiu són la reducció de possibilitats d'incidències, la determinació de les necessitats de reenginyeries de processos, la detecció de codi mort, la documentació de processos crítics, l'optimització de l'ús dels recursos tecnològics, la homogeneïtzació de les característiques del programari i l'estandardització de codi, i l'assegurament de la qualitat del programari.

- **Activitats de manteniment adaptatiu:**

S'inclouen les activitats de manteniment destinades a adaptar el programari als canvis de l'entorn tecnològic i l'anàlisi i la resolució de l'impacte que se'n pugui derivar.

Principalment aquestes activitats es deriven de canvis i de modificacions de maquinari, canvis en els programaris base, canvis de versions, així com també de migracions i conversions de dades.

4. Requisits tècnics de l'empresa adjudicatària

Les empreses hauran d'adjuntar els currículums dels diferents perfils per a acreditar que es compleixen els requisits tècnics especificats a continuació:

- Experiència demostrable en desenvolupament de projectes en Adélia iSeries Studio i en Adélia Web Studio per a cada perfil.
- Coneixement d'Adelia Visual Studio per utilitzar en certes tasques de la migració per a cada perfil.
- Coneixements entorn iSeries (CL, DB2/400, SQL, RPG) per a cada perfil.
- Coneixements entorn Web (HTML, Javascript, Dreamweaver) per a cada perfil.
- Coneixements del Framework Angular, TypeScript i CSS, i de control de versions GIT per a cada perfil.

Les empreses licitadores hauran de presentar juntament amb el currículum un llistat dels coneixements dels integrants de l'equip proposat, amb totes aquelles referències que es considerin relacionades amb l'objecte del present document.

L'empresa proposada com adjudicatària caldrà presenti una certificació del fabricant de l'eina per a realitzar formació i tasques de suport de les diverses eines d'Adelia Studio.

5. Recursos

Les empreses hauran d'adjuntar els currículums dels diferents perfils per a acreditar que es compleixen els requisits tècnics especificats a continuació.

Per dur a terme aquest servei s'ha previst disposar amb una experiència mínima imprescindible, de:

MITJANS PERSONALS	NÚM. PERFILS	EXPERIÈNCIA
ANALISTES PROGRAMADORS ADELIA	4	7 anys
PROGRAMADOR SENIOR ADELIA	4	5 anys
PROGRAMADOR JÚNIOR ADELIA	1	1 any
PROGRAMADOR JÚNIOR ANGULAR	1	1 any

- Servei addicional (800 hores):
    - 1 programador júnior Adelia amb una experiència d'un any.

Tots els perfils hauran de complir amb els requisits de coneixement esmentats i demostrar l'experiència requerida en els entorns relacionats a l'apartat 4 d'aquest plec.

6. Condicions d'execució

Condicions bàsiques d'execució

Les condicions d'execució específiques o particulars que s'estableixen per l'execució d'aquest servei són:

- El servei es prestarà de dilluns a divendres durant 8 hores diàries. La franja horària és la compresa entre les 8 hores i les 19:30 hores.
- La facturació serà una tarifa plana mensual per la totalitat del contracte. Encara que s'haurà de detallar les hores realitzades per cada recurs.
- Els recursos humans assignats per l'adjudicatari han de tenir la qualificació necessària per a poder garantir amb èxit la prestació del servei en el seu estat actual i en la seva evolució futura.
- L'adjudicatari retornarà a l'Àrea TIC de l'Agència les fonts dels programes informàtics, els manuals, els estudis, els informes, les anàlisi i els altres productes, en bon estat de conservació i de funcionament, quan finalitzi el contracte, i es comprometrà a no quedar-se'n cap còpia.
- Caldrà designar un coordinador tècnic o responsable integrat en la plantilla del contractista, tal com s'especifica a l'annex 5 del plec de clàusules administratives, per a realitzar les comunicacions referents al personal de l'empresa externa, el qual també serà el responsable de controlar l'assistència, la distribució de les vacances i la resta d'obligacions laborals del personal extern, garantint en tot moment el normal funcionament del servei. Així mateix, l'interlocutor designat serà la persona encarregada de donar qualsevol instrucció en relació a l'execució del servei, i farà d'interlocutor entre l'Agència i el personal que realitzi el servei.

Mitjans personals adscrits a l'execució del contracte

Atesa la casuística de l'Agència pel suport que dona a tot el personal tant intern com extern, és necessari que els recursos contractats per l'adjudicatària que s'adscriguin a l'execució del servei siguin el més estables possibles durant el període de vigència del contracte, ja que la rotació/substitució del personal contractat **provocada per causes alienes a l'Agència** (canvi de projecte, canvi d'empresa, baixa per malaltia, etc.) suposa una pèrdua tant econòmica com de temps, perquè fins que el nou recurs adquireix els coneixements necessaris per ser 100% efectiu (metodologia a l'hora de treballar i coneixements de com funcionen les aplicacions) passa un determinat temps.

L'Agència de l'Habitatge de Catalunya es reserva el dret de demanar el canvi d'algun recurs si detecta que no és capaç de complir amb les mínimes exigències que són necessàries per a prestar un servei d'aquesta dimensió. En aquest cas, l'adjudicatari haurà de presentar un pla de canvi del recurs, que haurà de ser aprovat per l'Agència, i el termini màxim per a la substitució del recurs no podrà ser superior a 5 dies laborables.

En qualsevol cas, l'adscripció d'aquests mitjans tindrà caràcter d'obligació essencial a efectes de resolució del contracte si l'empresa redueix l'equip mínim o "distorsiona" els perfils inicialment compromesos.

Qualsevol canvi en els recursos vinculants assignats al servei haurà de ser comunicat prèviament a l'Agència, que haurà de donar el seu vistiplau, sense el qual no es podrà portar a terme el canvi i per tant l'adjudicatari haurà de buscar una alternativa.

Totes les persones assignades a aquest contracte han de tenir dedicació exclusiva als serveis descrits i que són dins l'àmbit del contracte.

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir l'equip de treball adscrit al contracte durant tota la vigència d'aquest. En cas que s'hagi de produir la substitució d'algun membre de l'equip, q, l'adjudicatari ho comunicarà a l'Agència i la substitució s'haurà de fer per un perfil que com a mínim tingui les mateixes característiques professional i tècniques que les exigides en aquest plec; en cas contrari i sense el consentiment de l'Agència, aquest fet serà susceptible de penalització i inclús de resolució del contracte.

A més, en cas de substituir algun membre de l'equip de treball, s'exigirà el següent:

- Un període de formació, a càrrec de l'adjudicatari, pel nou membre que s'incorpori a l'execució del contracte.
- Un període de coexistència, d'un mínim d'un mes, entre la persona que causa baixa i la persona que s'incorpora.

Tampoc podrà haver-hi més d'una substitució **d'un mateix tipus de recurs** en la durada del contracte, i l'incompliment d'aquesta norma serà causa de penalització.

Infraestructura necessària per a dur a terme el servei

El servei es prestarà de manera hibrida tant a l'Àrea TIC ubicada a les dependències de l'Agència com amb opció de teletreball. En tot cas, la persona o equip adscrit al contracte haurà de prestar el servei de manera presencial a les dependències de l'Agència un mínim d'un (1) dia a la setmana, sens perjudici de les necessitats del servei que puguin requerir una major presencialitat.

Productes resultants del manteniment

L'adjudicatari haurà d'actualitzar al final de cada desenvolupament, en el format que s'acordi, els productes lliurables contemplats per la metodologia de gestió de projectes:

- Estudis Previs.
- Anàlisi funcional
    - Situació actual (com es tracta la problemàtica ara)
    - Situació futura (com es tractarà la problemàtica amb la solució adoptada)
- Disseny de la solució

    - Disseny tècnic (Inclou infraestructura i maquinari nous)
    - Disseny funcional
    - Model de dades
- Pla de proves unitàries (tècniques i funcionals).
- Pla de proves d'integració (tècniques i funcionals).
- Pla de posada en funcionament i Pla de contingència.
- Pla de gestió del canvi.
- Manuals d'usuari.
- Manuals tècnics
- Manuals de posada en funcionament.
- Manuals d'operació.
- Qualsevol altre documentació aplicable a aquest tipus de treball
    - Requeriments mínims d'instal·lació
    - Etc.
- Evidència documental de la realització i comprovació efectives de les proves.
- Informes del resultat del control de l'aplicació d'estàndards de qualitat (control o assegurament de qualitat).

Pla de transició i devolució del servei

L'empresa adjudicatària haurà d'aportar el pla de transició i el pla de devolució del servei, i s'especificarà tenint en compte la terminologia següent:

- **Adjudicatari actual**: És el proveïdor que actualment es fa càrrec del servei objecte d'aquest plec.
- **Nou adjudicatari**: És l'adjudicatari futur de la present licitació i, per tant, qui serà responsable de la provisió del servei objecte de la licitació.
- **Fase de transició**: És el període de temps que comença en el moment en què el nou adjudicatari es fa càrrec del servei i que per definició acaba quan el servei està estabilitzat en els nivells de servei actuals. Aquesta fase té una limitació temporal d'1 mes i el licitador pot oferir una durada inferior.
- **Fase de captura del coneixement**: És la fase prèvia a la fase de transició, durant la qual el nou adjudicatari realitzarà amb el suport de l'adjudicatari actual la captura del coneixement i la transferència tecnològica necessària que li permetrà assolir la provisió definitiva del servei al final de la fase de transició. El licitador haurà d'incloure en la seva oferta econòmica aquesta fase i també haurà d'incloure en l'oferta tècnica com durà a terme aquesta fase, la duració prevista i el seu grau d'implicació.

<u>Definició del pla de transició i devolució del servei:</u>

L'empresa adjudicatària haurà d'aportar a l'inici del servei la següent documentació, tenint en compte que el termini de solapament de les dues empreses, des que finalitza el contracte d'una i comença el contracte de l'altra, serà com a mínim de 15 dies i com a màxim de 30 dies naturals:

- **Pla de transició:**

    - Definició del marc temporal i recursos necessaris per dur a terme el pla de transició.
    - Planificació detallada de la fase de captura del coneixement, la duració prevista i el seu grau d'implicació.
    - Planificació detallada de la fase de transició pròpiament dita, duració prevista i definició dels nivells de servei ofertats fins a l'estabilització definitiva, com a mínim dels actuals.

- En cas que sigui necessària una fase de transformació, duració prevista i especificació detallada de com es durà a terme.

- **Pla de devolució del servei:**

  - Definició de la durada del pla de devolució ofertat.
  - Quantificació del recursos que es considerin necessaris per realitzar la transferència de coneixement i la transferència tecnològica, per tipus de serveis (Help Desk, suport on-site).
  - Mètode previst per fer la transferència de coneixement (paral·lel, workshops).
  - Requeriments que es demanin al nou adjudicatari per completar la correcta transferència de coneixements i la transferència tecnològica, per tipus de serveis.
  - També s'ha de proposar el pla de lliurament de:
    - Coneixement. Determinar el nombre de sessions de traspàs i tipologies d'aquestes (workshops, conferències, formació d'equips mixtos).
    - Documentació. Determinar la documentació tècnica que es lliurarà, els terminis de lliurament i, en cas que siguin necessàries, planificació i tipologia de les sessions d'explicació de la documentació.
    - Infraestructura. Determinar les accions a emprendre en el traspàs de la infraestructura de maquinari i programari.
    - Servei. Determinar les condicions del pla de traspàs del servei, incloent-hi el pla de comunicació de canvi a l'usuari.

Les empreses sortint i entrant es faran càrrec del cost del període de devolució del servei dels seus recursos.