DOCUMENT
CMH_PLECS TECNICS: **2026.00149 PPT_LOT_2**

IDENTIFICADORS

ALTRES DADES
Codi per a validació: **G9VW5-YKN7B-Q2RV4**
Data d'emissió: **20 de Octubre de 2026 a les 13:40:19**
Pàgina 1 de 12

SIGNATURES
El document ha estat signat o aprovat por _2 :
1.- Tècnic/a SIG de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 20/10/2026 12:31
2.- Coordinador/a de l'Àrea de Processos i operativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 20/10/2026 13:40

ESTAT
SIGNAT
20/10/2026 13:40

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 548000 G9VW5-YKN7B-Q2RV4 80D0EE73C008AC39978DE128632D53C1B585739A) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.amb.cat/verificadorDocumento/home?codigo_entidad=CHA

Consorci Metropolità de l'Habitatge

Àrea Tècnica

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE HA DE REGULAR LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT, MANTENIMENT I EVOLUCIÓ DE LES APLICACIONS DE GESTIÓ DEL CMH

Exp. 2026.00149. LOT 2

Amb la mera presentació de la seva oferta, la licitadora accepta les prescripcions tècniques establertes en aquest plec. Qualsevol proposta que no s'ajusti als requeriments mínims establerts en aquest plec quedarà automàticament exclosa de la licitació.

CLÀUSULA 1.- CONTEXT

El Consorci de l'Habitatge de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (en endavant, CMH) disposa actualment de les aplicacions de gestió corporatives desenvolupades sobre la plataforma AXIONAL de DEISTER, que donen suport als processos interns de l'organització. Amb el present contracte es pretén garantir la continuïtat i el manteniment dels aplicatius de gestió existents, així com incorporar-hi millores orientades, entre d'altres, a l'adaptació progressiva a les noves tecnologies i a l'evolució dels requeriments funcionals del CMH.

CLÀUSULA 2.- OBJECTE

L'objecte del present Plec de prescripcions tècniques particulars és establir els requisits, concretar els treballs i definir les obligacions que corresponen a la contractació del servei de suport, manteniment i evolució de les aplicacions integrades als sistemes corporatius AXIONAL del CMH, amb mesures de contractació pública sostenible.

2.1. OBJECTIU DEL SERVEI

El servei de manteniment i suport en l'ús de les aplicacions integrades als sistemes corporatius AXIONAL, amb caràcter enunciatiu, que no limitatiu, comprèn els objectius següents:

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

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

DOCUMENT
CMH_PLECS TECNICS: **2026.00149 PPT_LOT_2**

IDENTIFICADORS

ALTRES DADES
Codi per a validació: **G9VW5-YKN7B-Q2RV4**
Data d'emissió: **20 de Octubre de 2026 a les 13:40:19**
Pàgina 2 de 12

SIGNATURES
El document ha estat signat o aprovat por _2 :
1.- Tècnic/a SIG de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 20/10/2026 12:31
2.- Coordinador/a de l'Àrea de Processos i operativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 20/10/2026 13:40

ESTAT
SIGNAT
20/10/2026 13:40

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

CLÀUSULA 3.- ACTIVITATS I FUNCIONS DE LA CONTRACTISTA

3.1. ACTIVITATS

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

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

3.2. APLICACIONS A L'ABAST

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

- Mòdul Econòmic-Financer per la gestió de la comptabilitat pública i financera del Consorci Metropolità de l'Habitatge.
- Mòdul per la gestió d'expedients d'Ajuts a la Rehabilitació del CMH.
- Mòdul per la gestió del Programa d'Àrees Conservació i Rehabilitació (ACR).
- Mòdul de Licitació i Contractació.
- Mòdul de Gestió d'Obres i Projectes.
- Integració ERP AXIONAL (Deister), programa comptable SICALWIN i programa de repositori i signatures FIRMADOC, per al traspàs de dades entre els tres sistemes via WebServices.
- Mòdul de signatura digital de documents a AXIONAL ERP.
- Mòdul d'Anàlisi de dades, per l'obtenció d'informació amb eines basades al núvol per a la preparació de dades, la visualització i l'automatització del flux de treball.
- Panells de control. Quadres de comandament personalitzables que ofereixen informació en temps real, optimitzant la presa de decisions i la visualització de dades.
- Generador de formularis, per a crear formularis dinàmics i personalitzables, optimitzant la recopilació de dades i la interacció de l'usuari.
- Seguretat integral integrada en cada faceta de la plataforma AXIONAL ERP.

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 548000 G9VW5-YKN7B-Q2RV4 80D0EE73C008AC39978DE128632D53C1B585739A) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.amb.cat/verificadorDocumento/home?codigo_entidad=CHA

DOCUMENT
CMH_PLECS TECNICS: **2026.00149 PPT_LOT_2**

IDENTIFICADORS

ALTRES DADES
Codi per a validació: **G9VW5-YKN7B-Q2RV4**
Data d'emissió: **20 de Octubre de 2026 a les 13:40:19**
Pàgina 3 de 12

SIGNATURES
El document ha estat signat o aprovat por _2 :
1.- Tècnic/a SIG de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 20/10/2026 12:31
2.- Coordinador/a de l'Àrea de Processos i operativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 20/10/2026 13:40

ESTAT
SIGNAT
20/10/2026 13:40

- Integracions predissenyades amb bases de dades i API externes, garantint un flux de dades segur i eficient.
- Integració amb eNotum.
- Integració amb diferents serveis AOC.

CLÀUSULA 4.- DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El servei comprendrà el suport, manteniment, adaptació i desenvolupament de les aplicacions i funcionalitats incloses en l'àmbit dels sistemes corporatius AXIONAL del CMH.

La descripció següent té caràcter enunciatiu i no limitatiu i pretén donar cobertura a les necessitats funcionals i tecnològiques vinculades a aquests sistemes durant la vigència del contracte.

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

a) Activitats d'atenció i suport a usuaris:

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

b) Suport a la millora de processos:

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

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

- **Manteniment Correctiu**: El manteniment correctiu haurà de comportar la resolució de totes les incidències (tècniques i funcionals), les quals bé per motius de mal funcionament del sistema, de la parametrització/configuració realitzada o bé pels desenvolupaments addicionals implantats, estiguin fent que les dades o els procediments realitzats en el sistema, no siguin els adequats.

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 548000 G9VW5-YKN7B-Q2RV4 80D0EE73C008AC39978DE128632D53C1B585739A) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.amb.cat/verificadorDocumento/home?codigo_entidad=CHA

DOCUMENT
CMH_PLECS TECNICS: **2026.00149 PPT_LOT_2**

IDENTIFICADORS

ALTRES DADES
Codi per a validació: **G9VW5-YKN7B-Q2RV4**
Data d'emissió: **20 de Octubre de 2026 a les 13:40:19**
Pàgina 4 de 12

SIGNATURES
El document ha estat signat o aprovat por _2 :
1.- Tècnic/a SIG de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 20/10/2026 12:31
2.- Coordinador/a de l'Àrea de Processos i operativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 20/10/2026 13:40

ESTAT
SIGNAT
20/10/2026 13:40

- **Correcció de Dades:** La modificació de les dades en l'aplicació per corregir i homogeneïtzar les dades que hagin estat mal entrades per part de l'usuari.
- **Suport de segon nivell**, dins d'aquest bloc s'engloben les següents activitats:
  - Resolució de dubtes específics sobre el funcionament de les aplicacions. Les formacions específiques i especialitzades als usuaris, i el suport i formació a l'equip de primer nivell quan es consideri adient.
  - Disseny funcional i tècnic de les solucions proposades dins del manteniment.
- **Manteniment Perfectiu i Preventiu**: orientat a la disminució del manteniment correctiu, mitjançant la identificació d'incidències repetitives, i identificar propostes de millores tècniques i de lògica a les aplicacions.
- **Manteniment Evolutiu**: desenvolupament de les millores funcionals i/o tècniques en les aplicacions implantades derivades principalment de canvis interns o per ampliacions de funcionalitat. El volum d'hores destinat a cada evolutiu així com la data de subministrament de la solució, es pactarà evolutiu a evolutiu.
- **Gestió de canvis i pas a producció**: Per qualsevol de les tasques de manteniment efectuades, i canvis en les aplicacions que es suporten, s'hauran de fer les proves necessàries en els entorns de desenvolupament i integració i preparar l'instal·lació per passar el canvi a l'entorn productiu.
- Gestió de l'estat i procediment dels recursos d'alçada, incloent revisió, resolució i pagament.
- Generació de còpies configurables d'expedients, totals o parcials, en formats XLS, CSV i PDF.
- Continuar amb el desenvolupament del registre i gestió d'obres, contractes i agents intervinents, així com del tractament i explotació de dades geogràfiques dels projectes.
- Desenvolupar funcionalitats per mesurar i explotar dades de rehabilitació, inversió, subvenció, finançament i impacte territorial, i relacionar la situació inicial, el projecte, l'obra final i els estalvis assolits.
- Finalitzar o continuar el desenvolupament de funcionalitats econòmiques relatives al càlcul i generació de quotes, control i gestió de bestretes i pagaments anticipats, i control i traspàs de subvencions.
- Desenvolupar o adaptar panells de control i formularis dinàmics i personalitzables.
- Continuar amb el desenvolupament de la integració del frontal SGO dins d'AXIONAL ERP.

d) Activitats de gestió del servei:

- Resum periòdic del servei al CMH.
- Elaboració d'informes detallats sobre els temps de resposta de les incidències reportades, d'acords amb els nivells de categorització establerts a l'inici del servei i de forma tal d'assegurar el control del compliment dels nivells de servei en els casos previstos en els contractes de manteniment específics.
- Propostes de millora contínues al llarg del període de prestació del servei, enfocant-se principalment a poder detectar necessitats de formació o millores en el sistema, a fi de reduir el volum d'incidències i millorar la productivitat dels usuaris.
- Adaptació dels reportings del servei d'acord amb les necessitats de seguiment del CMH. Els informes hauran de permetre identificar les tasques encarregades amb la denominació i referència utilitzades pel CMH, així com les hores dedicades a cadascuna, desglossades per perfil professional, de manera que es garanteixi la traçabilitat entre les tasques sol·licitades, els treballs executats i les hores objecte de facturació.

e) Eina de gestió de peticions:

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 548000 G9VW5-YKN7B-Q2RV4 80D0EE73C008AC39978DE128632D53C1B585739A) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.amb.cat/verificadorDocumento/home?codigo_entidad=CHA

DOCUMENT
CMH_PLECS TECNICS: **2026.00149 PPT_LOT_2**

IDENTIFICADORS

ALTRES DADES
Codi per a validació: **G9VW5-YKN7B-Q2RV4**
Data d'emissió: **20 de Octubre de 2026 a les 13:40:19**
Pàgina 5 de 12

SIGNATURES
El document ha estat signat o aprovat por _2 :
1.- Tècnic/a SIG de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 20/10/2026 12:31
2.- Coordinador/a de l'Àrea de Processos i operativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 20/10/2026 13:40

ESTAT
SIGNAT
20/10/2026 13:40

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

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

f) Integracions i interoperabilitat:

- Permetre la incorporació i l'intercanvi d'informació procedent de sistemes o fonts externes mitjançant API, serveis web o altres mecanismes de connexió, per tal que aquesta informació pugui ser tractada pels processos corresponents d'AXIONAL.

Dins de l'objecte i l'abast funcional del contracte, el CMH podrà prioritzar i encarregar altres desenvolupaments o adaptacions amb càrrec a la bossa d'hores prevista. Només es facturaran les hores prèviament encarregades, efectivament executades i conformades pel CMH.

CLÀUSULA 5.- ESQUEMA DE FUNCIONAMENT DEL SERVEI

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

Usuaris → CAU

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

CAU → Usuaris

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

CAU →Equips de Manteniment

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

Equips de Manteniment → CAU

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

CAU → CMH

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

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 548000 G9VW5-YKN7B-Q2RV4 80D0EE73C008AC39978DE128632D53C1B585739A) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.amb.cat/verificadorDocumento/home?codigo_entidad=CHA

DOCUMENT
CMH_PLECS TECNICS: **2026.00149 PPT_LOT_2**

IDENTIFICADORS

ALTRES DADES
Codi per a validació: **G9VW5-YKN7B-Q2RV4**
Data d'emissió: **20 de Octubre de 2026 a les 13:40:19**
Pàgina 6 de 12

SIGNATURES
El document ha estat signat o aprovat por _2 :
1.- Tècnic/a SIG de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 20/10/2026 12:31
2.- Coordinador/a de l'Àrea de Processos i operativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 20/10/2026 13:40

ESTAT
SIGNAT
20/10/2026 13:40

5.1. DIRECCIÓ DEL PROJECTE

L'adjudicatària designarà un responsable del Projecte que reportarà a la persona responsable del contracte del CMH, com a responsable del projecte per part del CMH.

5.2. VOLUM DE SERVEI

S'entén que la dimensió del mateix s'estima en les hores anuals següents:

- 538 hores de supervisió del servei.
- 460 hores d'analista/programador sènior.
- 538 hores d'analista/programador júnior.

Aquesta previsió té caràcter anual i no comporta un compromís de consum mínim d'hores per part del CMH.. Atès que la durada del contracte és de **dos (2) anys**, el volum màxim estimat per a la totalitat del contracte és de **3.072 hores**.

5.3. METODOLOGIA

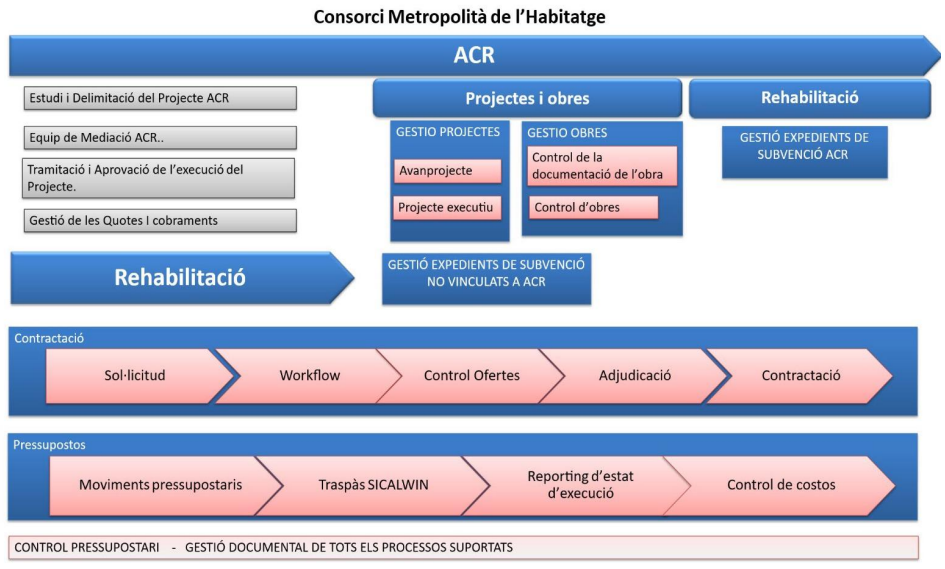
L'adjudicatària concretarà, a l'inici de la prestació, la metodologia de treball i els mecanismes de control del servei, d'acord amb les prescripcions del PPT.

CLÀUSULA 6.- DETALL DE LA SITUACIÓ ACTUAL

PROCESSOS DE NEGOCI

La plataforma AXIONAL dona suport als principals processos de gestió del CMH. La descripció següent recull els principals àmbits funcionals actuals. Les funcionalitats que encara requereixen desenvolupament o adaptació són les identificades específicament a la clàusula 4 d'aquest plec i no s'han de considerar, pel sol fet d'aparèixer dins d'un àmbit funcional, com a funcionalitats ja implantades.

Processos de negoci



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 548000 G9VW5-YKN7B-Q2RV4 80D0EE73C008AC39978DE128632D53C1B585739A) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.amb.cat/verificadorDocumento/home?codigo_entidad=CHA

DOCUMENT
CMH_PLECS TECNICS: **2026.00149 PPT_LOT_2**

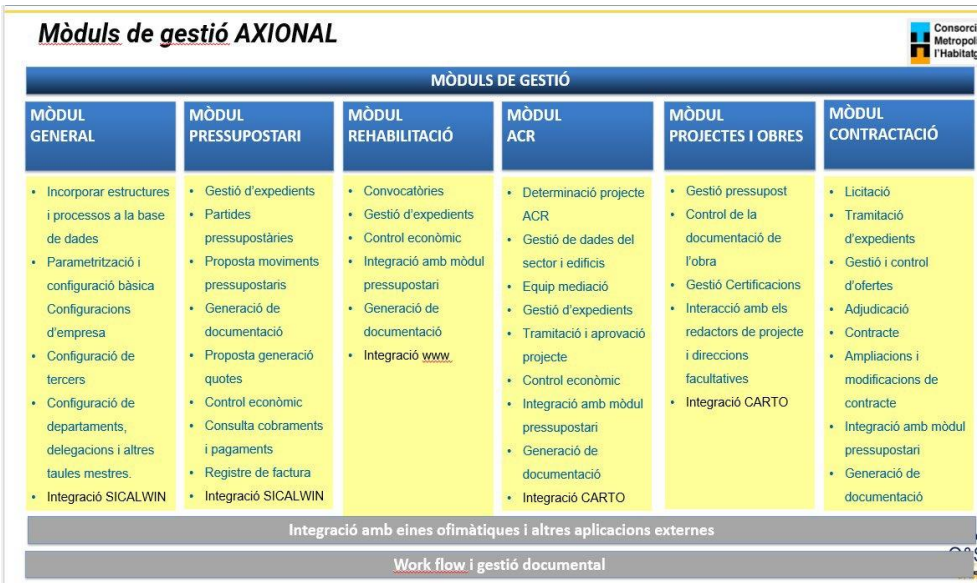
IDENTIFICADORS

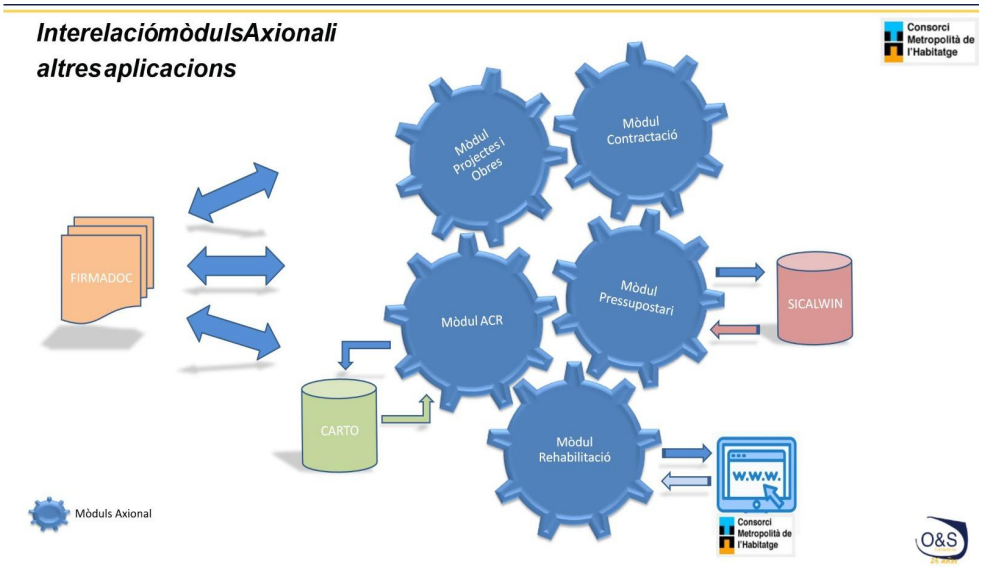
ALTRES DADES
Codi per a validació: **G9VW5-YKN7B-Q2RV4**
Data d'emissió: **20 de Octubre de 2026 a les 13:40:19**
Pàgina 7 de 12

SIGNATURES
El document ha estat signat o aprovat por _2 :
1.- Tècnic/a SIG de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 20/10/2026 12:31
2.- Coordinador/a de l'Àrea de Processos i operativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 20/10/2026 13:40

ESTAT
SIGNAT
20/10/2026 13:40

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 548000 G9VW5-YKN7B-Q2RV4 80D0EE73C008AC38978DE128632D53C1B585739A) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.amb.cat/verificadorDocumento/home?codigo_entidad=CHA





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

Gestió de les convocatòries de subvenció

- Alta de noves convocatòries.
- Definició d'actuacions.
- Assignació pressupostària.
- Parametritzacions de criteris d'atorgament i control de documentació.

DOCUMENT
CMH_PLECS TECNICS: **2026.00149 PPT_LOT_2**

IDENTIFICADORS

ALTRES DADES
Codi per a validació: **G9VW5-YKN7B-Q2RV4**
Data d'emissió: **20 de Octubre de 2026 a les 13:40:19**
Pàgina 8 de 12

SIGNATURES
El document ha estat signat o aprovat por _2 :
1.- Tècnic/a SIG de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 20/10/2026 12:31
2.- Coordinador/a de l'Àrea de Processos i operativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 20/10/2026 13:40

ESTAT
SIGNAT
20/10/2026 13:40

- Gestió de l'aprovació de la convocatòria.

Gestió d'expedients RHB

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

Gestió pressupostària dels expedients

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

Dins d'aquest àmbit, el servei haurà de permetre les adaptacions i desenvolupaments que encarregui el CMH, incloent la gestió de l'estat i del procediment associat als recursos d'alçada (revisió, resolució i pagament), la generació de còpies configurables dels expedients per parts en formats XLS, CSV o PDF, i les funcionalitats de comunicació electrònica, alertes i comunicacions personalitzades que corresponguin.

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

DETERMINACIÓ DEL PROJECTE D'ACR

Fase de Prospecció projecte d'ACR

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

Tramitació i aprovació del projecte

- Pressupost.
- Aprovació del projecte.

Gestió d'Obres del projecte

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

Gestió econòmica i de les quotes de l'ACR

- Generació i gestió de les quotes a pagar. Recàlcul de les quotes a pagar.
- Integració amb SICALWIN per rebre el detall de cobraments de quotes i poder gestionar la informació des de l'ERP.
- Control de vicissituds en el transcurs de les obres.

Dins d'aquest àmbit, el servei haurà de permetre continuar o finalitzar els desenvolupaments que encarregui el CMH relatius al registre i seguiment d'obres, contractes i agents intervinents; al tractament i explotació de dades geogràfiques dels projectes; a l'explotació d'informació sobre rehabilitació, inversió, subvenció, finançament i impacte territorial; a la relació entre la situació inicial, el projecte, l'obra final i els estalvis assolits; i al càlcul i generació de quotes. AXIONAL haurà de permetre també la incorporació i l'intercanvi d'informació procedent de sistemes o fonts externes mitjançant API, serveis web o altres mecanismes de connexió, per tal que aquesta informació pugui ser tractada pels processos corresponents d'AXIONAL.

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 548000 G9VW5-YKN7B-Q2RV4 80D0EE73C008AC39978DE128632D53C1B585739A) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.amb.cat/verificadorDocumento/home?codigo_entidad=CHA

DOCUMENT
CMH_PLECS TECNICS: **2026.00149 PPT_LOT_2**

IDENTIFICADORS

ALTRES DADES
Codi per a validació: **G9VW5-YKN7B-Q2RV4**
Data d'emissió: **20 de Octubre de 2026 a les 13:40:19**
Pàgina 9 de 12

SIGNATURES
El document ha estat signat o aprovat por _2 :
1.- Tècnic/a SIG de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 20/10/2026 12:31
2.- Coordinador/a de l'Àrea de Processos i operativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 20/10/2026 13:40

ESTAT
SIGNAT
20/10/2026 13:40

6.3. Gestió mòdul d'Administració i finances

Comptabilitat financera i pressupostària

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

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

- Interfase SICALWIN WebServices.

Dins d'aquest àmbit, el servei haurà de permetre les adaptacions i desenvolupaments que encarregui el CMH per al control i gestió de bestretes i pagaments anticipats, així com per al control i traspàs de la informació relativa a subvencions.

6.4. Gestió mòdul de licitació i contractació

Gestió del procés de licitació

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

6.5. Mòdul de gestió documental

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

- Registre d'entrada / Registre de sortida.
- Arxiu documental.
- Integració via WebServices amb FIRMADOC o amb altres sistemes de gestió documental que determini el CMH per la gestió de signatures i comunicació electrònica via eNotum.

Dins d'aquest àmbit, el servei haurà de permetre les adaptacions i desenvolupaments que encarregui el CMH sobre formularis, informes, panells de control, comunicacions i intercanvis d'informació vinculats als processos objecte del contracte.

APLICACIONS

A) AXIONAL

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

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

Funcionalitats

- FI: Finances. Comptabilitat pública.
- CON: Licitació i Contractació.

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 548000 G9VW5-YKN7B-Q2RV4 80D0EE73C008AC39978DE128632D53C1B585739A) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.amb.cat/verificadorDocumento/home?codigo_entidad=CHA

DOCUMENT
CMH_PLECS TECNICS: **2026.00149 PPT_LOT_2**

IDENTIFICADORS

ALTRES DADES
Codi per a validació: **G9VW5-YKN7B-Q2RV4**
Data d'emissió: **20 de Octubre de 2026 a les 13:40:19**
Pàgina 10 de 12

SIGNATURES
El document ha estat signat o aprovat por _2 :
1.- Tècnic/a SIG de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 20/10/2026 12:31
2.- Coordinador/a de l'Àrea de Processos i operativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 20/10/2026 13:40

ESTAT
SIGNAT
20/10/2026 13:40

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

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

B) FRONTAL AXIONAL (SGO)

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

- Gestió d'expedients de rehabilitació.
- Gestió d'ACR.
- Gestió d'Obres i projectes vinculats a ACR.

Tecnologia: Angular. Framework Javascript – TypeScript.
Evolució tecnològica cap a la integració total dins d'Axional ERP sense pèrdua de funcionalitat.

CLÀUSULA 7.- DURACIÓ ESTIMADA

El període previst per a la prestació del servei és de DOS (2) ANYS, per dur a terme el servei de manteniment i suport als usuaris en l'ús de les aplicacions integrades als sistemes corporatius AXIONAL del CMH, a partir de la data assenyalada en la formalització del contracte. No es preveuen pròrrogues addicionals.

CLÀUSULA 8.- LLOC DE TREBALL

La realització del contracte es durà a terme en les dependències de la contractista i, puntualment, a les oficines del CMH a Barcelona (Zona Franca), o allà on aquesta entitat determini (dins de l'àrea metropolitana de Barcelona).

CLÀUSULA 9.- EQUIP DE TREBALL

L'execució dels treballs haurà de ser prestat per un equip d'especialistes en la matèria, amb les següents característiques mínimes:

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

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 548000 G9VW5-YKN7B-Q2RV4 80D0EE73C008AC39978DE128632D53C1B585739A) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.amb.cat/verificadorDocumento/home?codigo_entidad=CHA

DOCUMENT
CMH_PLECS TECNICS: **2026.00149 PPT_LOT_2**

IDENTIFICADORS

ALTRES DADES
Codi per a validació: **G9VW5-YKN7B-Q2RV4**
Data d'emissió: **20 de Octubre de 2026 a les 13:40:19**
Pàgina 11 de 12

SIGNATURES
El document ha estat signat o aprovat por _2 :
1.- Tècnic/a SIG de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 20/10/2026 12:31
2.- Coordinador/a de l'Àrea de Processos i operativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 20/10/2026 13:40

ESTAT
SIGNAT
20/10/2026 13:40

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

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

CLÀUSULA 10.- FACTURACIÓ

La facturació del servei es farà de forma mensual per treball realitzat justificant mensualment les hores prestades al servei per categoria professional, la tipologia de l'assessorament prestat i el temps emprat a cadascuna de les tasques i que, abans de la seva tramitació comptable, ha de ser validada pel responsable del contracte.

Les condicions de facturació són les que figuren al Plec de Clàusules Administratives Particulars, i en tot cas, aquelles que es divulguin a través de la secció COMUNICATS del web del Consorci. Només es facturaran les hores prèviament encarregades o autoritzades pel CMH, efectivament prestades i validades pel responsable del contracte.

CLÀUSULA 11.- DESPESES INCLOSES

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

1. Impostos i quotes a la seguretat social.

2. Assegurances de tota mena i col·legiació (quan s'escaigui), incloses les de legalització d'informes.

3. Despeses i impostos amb motiu del contracte (llevat de l'Impost sobre el Valor Afegit – IVA).

4. La mà d'obra, mitjans materials i tot el material necessari per a la prestació del servei/treball.

5. Dietes i manutenció i possibles desplaçaments.

6. Assistència a reunions (en seu del Consorci, de l'adjudicatària o de qualsevol extern, ubicat a l'àrea metropolitana de Barcelona).

7. El temps emprat en la resposta a la circularització dels auditors (quan estiguin inclosos en la mostra triada per aquests) i que serà obligatòria.

8. Les altres expressament detallades en aquest plec, en el Plec de Clàusules Administratives Particulars i en l'oferta de l'adjudicatària.

CLÀUSULA 12.- SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ I DADES PERSONALS

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

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 548000 G9VW5-YKN7B-Q2RV4 80D0EE73C008AC39978DE128632D53C1B585739A) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.amb.cat/verificadorDocumento/home?codigo_entidad=CHA

DOCUMENT
CMH_PLECS TECNICS: **2026.00149 PPT_LOT_2**

IDENTIFICADORS

ALTRES DADES
Codi per a validació: **G9VW5-YKN7B-Q2RV4**
Data d'emissió: **20 de Octubre de 2026 a les 13:40:19**
Pàgina 12 de 12

SIGNATURES
El document ha estat signat o aprovat por _2 :
1.- Tècnic/a SIG de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 20/10/2026 12:31
2.- Coordinador/a de l'Àrea de Processos i operativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 20/10/2026 13:40

ESTAT
SIGNAT
20/10/2026 13:40

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

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

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

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 548000 G9VW5-YKN7B-Q2RV4 80D0EE73C008AC38978DE128632D53C1B585739A) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.amb.cat/verificadorDocumento/home?codigo_entidad=CHA