

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PARTICULARS QUE REGEIX LA  
CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE CONSTRUCCIÓ I  
DESENVOLUPAMENT DE NOVES FUNCIONALITATS PER L'ADAPTACIÓ  
DELS PROCESSOS DE TRAMITACIÓ DE LES PRESTACIONS  
ECONÒMIQUES SOBRE EL TSOCIAL 1.0 (AP-E037)**

**Expedient núm.: CTTI/2023/34**

El contingut d'aquest Plec de Prescripcions Tècniques deriva de la Palanca VIII, Component 22 – Economia de les cures i reforç de les polítiques d'igualtat e inclusió, emmarcat a la línia d'inversió I02, dins del Projecte 3 - Reconstruint els models d'atenció: la tecnologia com element transformador del serveis socials del Conveni signat el 21 de desembre de 2021 entre el Departament de Drets Socials i el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 (Disposició 21962 del BOE publicat el 31 de desembre de 2021), aprovat en el marc del Mecanisme de Recuperació i Resiliència.

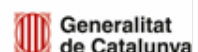
Amb la mera presentació de la seva oferta, l'empresa licitadora accepta les prescripcions tècniques establertes en aquest plec.

Qualsevol proposta que no s'ajusti als requeriments mínims establerts en aquest plec quedarà automàticament exclosa de la licitació.

Finançat per



GOBIERNO  
DE ESPAÑA



1. OBJECTE.....	4
2. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A PRESTAR.....	5
2.1. Serveis de construcció i desenvolupament .....	5
3. DESCRIPCIÓ DE LA SOLUCIÓ .....	6
3.1. Descripció i context del tramitador de prestacions tSocial .....	8
3.2. Completar de la gestió d'expedients de prestacions incorporades .....	10
3.2.1. Prestació no contributiva de jubilació i d'invalidesa .....	10
3.2.2. Complement de prestació no contributiva .....	13
3.2.3. Prestació econòmica sotmesa al nivell d'ingressos de la unitat familiar per a famílies en què ha tingut lloc un naixement, una adopció, una tutela o un acolliment.....	14
3.2.4. Renda Garantida de ciutadania.....	15
3.3. Funcionalitats transversals de procediment administratiu .....	18
3.4. Funcionalitats transversals de la gestió nòmines i pagaments .....	28
3.5. Migració de nòmines de procediments gestionats amb el tramitador.....	31
3.6. Conceptualització de la plataforma eSocial.....	32
4. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI .....	38
4.1. Gestió del servei de les aplicacions.....	38
4.2. Metodologia, estàndards i lliurables.....	38
4.3. Assegurament i control de la qualitat.....	38
4.4. Seguretat .....	38
4.5. Gestió del codi font.....	39
4.6. Arquitectura Corporativa .....	39
4.7. Entorns de desenvolupament.....	40
4.8. Auditories.....	40
4.9. Equips i rols .....	40
4.10. Eines .....	40
4.11. Calendari i horaris .....	40
4.12. Localització física i recursos necessaris .....	40
4.13. Garantia.....	40
4.14. Accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic	40
5. FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI .....	41
5.1. Fases del servei .....	41
5.2. Pla d'adquisició de coneixement .....	42
5.3. Pla de traspàs de desenvolupament a manteniment.....	42
5.4. Pla de devolució del servei .....	43
6. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS) .....	44
6.1. Característiques dels indicadors .....	45
6.2. Càlcul dels indicadors.....	46

6.3.	Relació ANS.....	48
6.3.1.	ANS d'Aplicació.....	48
6.3.2.	ANS d'Àmbit.....	48
6.3.3.	ANS de Contracte .....	49
6.4.	Fonts d'informació per a l'obtenció dels nivells de servei .....	49
6.5.	Modificació dels indicadors i nivells de servei .....	49
6.6.	Aplicació dels Acords de Nivell de Servei .....	50
7.	MODEL DE RELACIÓ .....	50
ANNEXES .....		51
8.1.	Classificació de les aplicacions .....	51
8.1.1.	Criticitat de negoci.....	51
8.1.2.	Característiques de qualitat .....	51
8.1.3.	Classificació de seguretat de la informació .....	51
8.2.	Model de governança del contracte.....	51
8.3.	Funcions de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya.....	51
8.4.	Requeriments i model de seguretat .....	51
8.4.1.	Requeriments de seguretat.....	51
8.4.2.	Descripció del model de seguretat en el desenvolupament d'aplicacions .....	55
8.5.	Detall Acords de Nivell de Servei .....	57
8.5.1.	ANS d'Aplicació.....	57
8.5.2.	ANS d'Àmbit.....	60
8.5.3.	ANS de Contracte .....	64

## 1. OBJECTE

El servei objecte de licitació en aquest plec està contextualitzat en l'expedient CTTI-2019-20131 que regeix l'Acord Marc pel desenvolupament i manteniment de noves aplicacions de la Generalitat de Catalunya.

L'objecte de la present licitació és la contractació dels serveis de construcció i desenvolupament de noves funcionalitats per l'adaptació dels processos de tramitació de les prestacions econòmiques sobre el tSocial 1.0 per donar compliment normatiu d'acord a les Lleis 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques i 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic, amb l'objectiu de completar el suport a la gestió íntegra tant de les prestacions incorporades e implementades, com de les prestacions en curs d'implantació al tramitador:

- Prestacions Implantades:
  - o Prestació per al manteniment de despeses de la llar per a determinats col·lectius
  - o Prestació per atendre necessitats bàsiques
  - o Prestació econòmica pel complement de la pensió no contributiva
  - o Pensió no contributiva per jubilació
  - o Prestació econòmica sotmesa al nivell d'ingressos de la unitat familiar per a famílies en què ha tingut lloc un naixement, una adopció, una tutela o un acolliment
- Prestacions en curs d'implantació
  - o Pensió no contributiva per invalidesa
  - o Renda Garantida de Ciutadania

Concretament s'emmarca en el:

### **Lot E:** Administració digital i solucions a mida

Dins d'aquest lot s'inclouen les aplicacions i sistemes d'informació relacionats amb el desplegament de l'administració digital que no han quedat recollits en la resta de lots, normalment basats en els entorns tècnics que es descriuen a continuació:

- Plataformes basades en paradigma multi-capa (interfícies pesants o lleugeres). Principalment JEE, Canigó (framework de desenvolupament propi basat en JEE) i Microsoft .NET, entre altres.
- Plataformes de gestió de processos (BPM), plataformes de ESB (Enterprise Service Bus), i eines d'integració d'aplicacions. Principalment recollides al full de ruta del programari que revisa i publica el CTTI.
- Host, caracteritzat principalment per la utilització d'eines de base de dades DB2 i IDMS, i pel llenguatge de programació Cobol.
- Aplicacions desenvolupades per a escenaris de mobilitat sobre plataforma iOS, Android o altres sistemes que puguin incorporar els dispositius de mobilitat.

Finançat per



- Aplicacions orientades a serveis i microserveis.
- Tots els sistemes d'emmagatzematge de dades i documents que donen suport a aquestes aplicacions i entorns:
  - Sistemes de gestió de base de dades estructurades (Microsoft SQL Server, Oracle, MySQL o DB2, entre altres).
  - Sistemes de gestió de base de dades no SQL (MongoDB o Elasticsearch, entre altres).
  - Sistemes de gestió documental (Documentum, OpenText o Alfresco, entre altres).
- I d'altres arquitectures, presents en l'actualitat en sistemes d'informació que poden necessitar evolució, com Oracle APEX, PHP, Adobe Enterprise Manager, Powerbuilder, Acces, entre altres.

## 2. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A PRESTAR

Els serveis a prestar, són els següents:

- Serveis de construcció i desenvolupament (projectes sota demanda)
  - Serveis de desenvolupament de grans evolutius de noves funcionalitats

Les condicions d'execució per a cadascun d'aquests serveis es descriu en el capítol 4. Condicions d'execució del servei.

### 2.1. Serveis de construcció i desenvolupament

Els serveis de desenvolupament, d'acord amb l'enfocament metodològic que sigui d'aplicació (cascada, iteratiu, agile, ...) i que el licitador haurà de justificar, contemplarà les activitats extrem a extrem:

- **Anàlisi de requisits (programari i sistemes) / Anàlisi Funcional.** Transformació de les necessitats i requeriments del client en requisits del programari i requisits de sistemes.
- **Disseny de l'arquitectura de la solució (programari i sistemes).** Transformació de l'anàlisi dels requisits en un disseny de solució, amb l'organització fonamental del sistema en els seus components i les seves relacions detectades segons requeriments de l'arquitectura corporativa tècnica de dades i els principis que guiaran el disseny i la seva construcció. Inclou el disseny de la plataforma tecnològica, el seu dimensionament i la proposta de configuració tècnica de cada un dels components de la plataforma per garantir el correcte funcionament de l'aplicació segons els requeriments no funcionals exigits (rendiment, escalabilitat, disponibilitat, ...).
- **Disseny detallat (programari).** Transformació dels requisits, l'anàlisi dels requisits i el disseny de l'arquitectura en un disseny detallat en el que es reflecteixi l'estructura interna de cadascun dels elements o components identificats al disseny de l'arquitectura de la solució.

Finançat per



Unió Europea  
Fons Europeu  
Next Generation



GOBIERNO  
DE ESPAÑA



Plan de Recuperación,  
Transformación  
y Resiliencia



Next Generation  
Catalunya



Generalitat  
de Catalunya

- **Construcció i proves unitàries (programari).** Desenvolupament de la solució seguint els estàndards i normatives del CTTI establertes.
- **Integració** dels diferents elements del sistema (elements de programari, elements de maquinari, i altres sistemes) per obtenir un sistema complet que satisfaci el disseny i les expectatives dels clients.
- **Proves de qualificació.** Validació de que el programari es pot instal·lar en l'entorn final i que el producte integrat compleix amb els requisits definits.
- **Instal·lació del programari.** Instal·lació del programari o suport a la seva instal·lació. Inclou totes les activitats requerides en cas que sigui necessari la paquetització i/o virtualització de l'aplicació per facilitar el seu desplegament i/o funcionament.
- **Suport a l'acceptació del programari.** Assistència als usuaris en la comprovació de que el programari compleix amb els requisits establerts.
- **Gestió del canvi.** Comunicació, formació i suport tant a nivell dels usuaris com del serveis posteriors de suport, principalment el SAU. En els cas d'una aplicació classificada com a crítica, la formació tècnica s'haurà d'estendre de forma específica al Centre de Control.
- **Pas a manteniment i/o post-implantació.** Traspàs del codi, documentació i coneixement al proveïdor que farà el manteniment i a d'altres unitats del model de servei del CTTI.

S'inclouen en aquest servei també els desenvolupaments realitzats sobre plataformes com a servei SaaS, sent en aquest cas tot el servei autocontingut, entenent com a tal la contractació del servei, la seva parametrització segons els requeriments tècnics i funcionals del negoci, i l'administració i operació de la plataforma SaaS.

Si el desenvolupament es fa basant-se segons els nous models de desenvolupament (DevOps, contenidors, cloud, ...) a banda de les tasques anteriors, entre d'altres també caldria fer:

- Infraestructura com a codi.
- Automatització de proves i controls de qualitat i seguretat.
- Generació d'indicadors tècnics de l'aplicació / Generació d'indicadors de negoci.
- Gestió extrem a extrem de la solució, d'acord amb el model de gestió del servei del CTTI i detallat en les condicions d'execució del servei.

Aquestes activitats són les que es realitzen actualment i per tant es consideren com el conjunt bàsic a realitzar. El CTTI podrà incorporar en un futur activitats addicionals en funció de la evolució dels estàndards metodològics disponibles a la indústria en cada moment.

### 3. DESCRIPCIÓ DE LA SOLUCIÓ

La Transformació Digital al Departament de Drets Socials (en endavant DSO) es va iniciar al 2017 sota la promoció de la Direcció General de Prestacions Socials (Direcció General de Protecció Social al 2017).

Els objectius de la Transformació Digital del Departament de Drets Socials són:

Finançat per

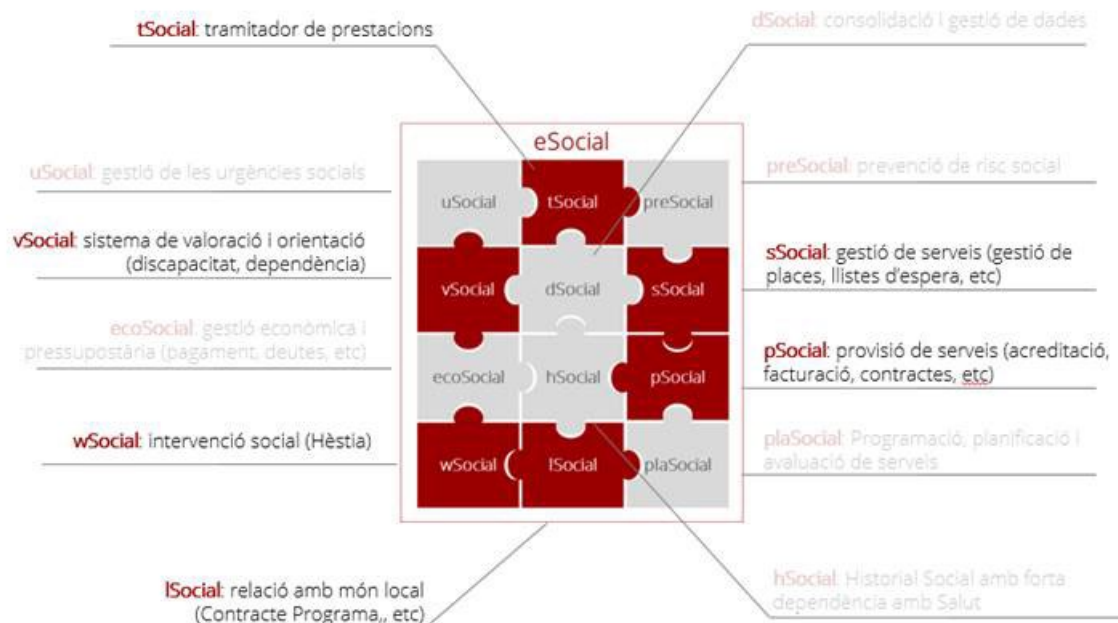


- Dirigir a l'Administració vers un model d'organització orientada a la gestió de la informació.
- Aconseguir incrementar la capacitat de gestió.
- Homogeneïtzació i simplificació dels processos.
- Proporcionar major transparència i proximitat a la ciutadania.

La primera fase de transformació, inicialment per la Direcció General de Prestacions Socials (DGPS), s'està portant a terme mitjançant la construcció de nous sistemes d'informació, tSocial i dSocial. tSocial és, bàsicament, un tramitador d'expedients que segueix el procediment administratiu i que permet tramitar qualsevol expedient de manera automàtica. dSocial és un sistema de gestió unificada de les dades. Ambdós sistemes componen el nucli de la plataforma tecnològica conceptualitzada com eSocial.

Per assolir els objectius de Transformació Digital de forma global a tot el DSO, és necessari continuar avançant amb la Direcció General de Prestacions Socials (DGPS) però també cal iniciar accions en altres Direccions Generals com és el cas de Direcció General d'Autonomia Personal i Discapacitat (DGAPiD) i la Direcció General de Serveis Socials (DGSS) així com en la resta d'àmbits del Departament.

Aquesta primera fase de transformació en els àmbits descrits anteriorment, es realitzarà entre els anys 2021 i 2023 mitjançant la construcció de nous sistemes d'informació dins de la plataforma conceptualitzada com eSocial.



L'objecte de la present licitació és la contractació dels serveis de construcció i desenvolupament les adaptacions necessàries sobre el tramitador del departament de Drets Socials (tSocial), per donar compliment normatiu d'acord a les Lleis 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques i 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic, i completar el suport a la gestió íntegra tant de les prestacions incorporades e implantades, com prestacions en curs d'implantació al tramitador

Finançat per

- Prestacions Implantades:
  - o Prestació per al manteniment de despeses de la llar per a determinats col·lectius
  - o Prestació per atendre necessitats bàsiques
  - o Prestació econòmica pel complement de la pensió no contributiva
  - o Pensió no contributiva per jubilació
  - o Prestació econòmica sotmesa al nivell d'ingressos de la unitat familiar per a famílies en què ha tingut lloc un naixement, una adopció, una tutela o un acolliment
- Prestacions en curs d'implantació
  - o Pensió no contributiva per invalidesa
  - o Renda Garantida de Ciutadania

Cal tenir en comte que el tramitador d'expedients (tSocial) està construït entre diferents sistemes d'informació que són, actualment:

Codi Aplicació	Nom Aplicació
3021	Portal del ciutadà
3022	Portal del Treballador
3024	Motor de flux i CRM

Igualment, el tramitador tSocial, es troba integrat amb altres sistemes d'informació de la plataforma eSocial així com amb altres sistemes d'informació del Departament de Drets Socials i de Solucions Corporatives. A l'apartat 3.6 es fa una breu descripció de la conceptualització de la plataforma eSocial i dels diferents mòduls o sistemes que el constitueixen.

A continuació, s'explica detalladament l'abast tant funcional com tecnològic de les diferents solucions que cal desenvolupar en aquest contracte basat d'Acord Marc.

Les necessitats es poden dividir els següents blocs funcionals:

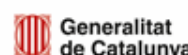
- Completar de la gestió d'expedients de prestacions incorporades
- Completar les funcionalitats transversals del procediment administratiu
- Completar les funcionalitats transversals de la gestió de nòmina i pagaments
- Migració de nòmines de procediments gestionats amb el tramitador

### 3.1. Descripció i context del tramitador de prestacions tSocial

El tramitador de prestacions tSocial, és una aplicació modular, addicionalment recolzada en dos components:

- Un motor de gestió processos, BPM Camunda, que es fa servir per la orquestració i gestió de flux de gestió dels procediments administratius de gestió de les prestacions.

Finançat per



- Un motor de regles de negoci, BRM Corticon, que es fa servir per la parametrització de les regles de negoci que defineixen les condicions per requerir informació, condicions d'elegibilitat, i el càlcul de drets de les prestacions.

Per tot producte (prestació) que s'incorpora al tramitador implicarà la parametrització al sistema i possible desenvolupament de components específics pels següents procediments. On cada procediment caldrà que contempli les fases troncal de gestió: Obertura, Estudi, Proposta, Resolució i Pagament.

- Procediment de primera instància.
- Procediment de segona instància de Recurs/Reclamació.
- Procediment de revisió d'ofici o a instància de part.
- Procés de pagament.

Les funcionalitats transversals que disposa el tramitador abasten els següents àmbits:

- Recepció de sol·licituds per tramitació atesa, autoservei i diferida.
- Es disposa de blocs de formularis definits i reutilitzables per les dades comunes de tota sol·licitud (dades identificatives, representació, dades de contacte, dades residència, entre d'altres).
- Es disposa de més de 20 serveis d'interoperabilitat reutilitzables per recopilar informació per l'estudi, tant de PICA com de sistemes departamentals (AEAT, INSS, Padró, TGSS, Discapacitat, CatSalut, dSocial, entre d'altres).
- Es disposa de més 30 tipus de requeriments d'informació al ciutadà reutilitzables per poder demanar al ciutadà informació per complementar la informació de la recollida per interoperabilitats. Per cadascun es disposa de les regles de negoci i els formularis d'entrada de dades.
- Es disposa de més 30 regles d'avaluació de elegibilitat i càlcul basades en la informació recollida. Per cadascuna es disposa de la possibilitat de particularitzar els llistats i l'associació als motius de denegació en cas d'incompliment.
- Per cada motiu de denegació es disposa dels blocs dades destinats a recollir la informació aportada en la gestió dels procediments de recursos i reclamacions.
- Es disposa de plantilles de resolució que mostren el resultat. Si és aprovatori es determina l'import i la data d'efectes, i si és denegatori es detallen els motius de denegació. Tot acompanyat d'un annex on es detallen els criteris que han determinat el sentit de la resolució.
- Es disposa dels components integrats amb els serveis d'administració electrònica corporatius reutilitzables: Registre, signatura digital, eCòpia, carpeta del ciutadà, eNotum. A banda de integració amb Correus per enviament postal de notificacions.
- Es disposa d'un mòdul de gestió pagaments, que admet ordres pagaments ordinaris, complementaris i pagues extres, amb periodicitat configurable o pagament únic. Actualment el mòdul de pagament genera els fitxers de

Finançat per



pagaments acceptats pel sistema de gestió econòmica GECAT, fitxers de pagament bancaris mode Q34, i els fitxers requerits per intervenció segons cada prestació.

### 3.2. Completar de la gestió d'expedients de prestacions incorporades

Actualment al tramitador de prestacions es troba incorporada la gestió de diverses prestacions en diferent grau en quant al suport del seus procediments administratius.

- Prestacions Implantades:
  - o Prestació per al manteniment de despeses de la llar per a determinats col·lectius
  - o Prestació per atendre necessitats bàsiques
  - o Prestació econòmica pel complement de la pensió no contributiva
  - o Pensió no contributiva per jubilació
  - o Prestació econòmica sotmesa al nivell d'ingressos de la unitat familiar per a famílies en què ha tingut lloc un naixement, una adopció, una tutela o un acolliment
- Prestacions en curs d'implantació
  - o Pensió no contributiva per invalidesa
  - o Renda Garantida de Ciutadania

De la mateixa manera l'execució del pagament de les nòmines d'aquestes prestacions es troba dividida entre tSocial per els expedients nous a partir de la incorporació al sistema, i els sistemes legacy per expedients previs a la incorporació a tSocial.

És un dels objectius d'aquest plec completar la gestió íntegra de tots procediments administratius d'aquestes prestacions que resten pendents d'incorporar al tramitador, així com la migració de l'històric dels expedients en nòmina que resten als sistemes legacy previs per poder executar el pagament íntegrament des del mòdul de gestió de nòmines de tSocial, i poder continuar a la gestió tots dels expedients fins els seu tancament definitiu.

A continuació es detallen els procediments i funcionalitats necessàries a incorporar al tramitador que, juntament a d'altres funcionalitats transversals detallades als apartats 3.3, 3.4 i 3.5 d'aquest plec, contribuiran a aconseguir la gestió i pagament íntegra tant de les prestacions incorporades, com de les prestacions en curs d'incorporació.

#### 3.2.1. Prestació no contributiva de jubilació i d'invalidesa

##### **Sol·licitud de trasllat d'entrada**

Suport al procediment d'entrada d'un expedient des d'una altra comunitat autònoma.

Cal habilitar un formulari d'entrada que s'ha poder iniciar tant per tramitació atesa, autoservei, i des de les unitats de gestió, i permetre recollir la Comunitat d'on prové i les dades de la persona.

Finançat per

En el moment de donar d'alta l'expedient i el procediment el motiu d'inici ha de ser: "trasllat".

En l'estudi cal permetre a la unitat de gestió:

- Requerir l'expedient a la Comunitat origen.
- Incloure l'expedient de trasllat enviat per l'altra comunitat.
- Afegir la informació de l'expedient no introduïda a la sol·licitud (a partir de la informació facilitada en l'expedient que envia l'altra comunitat).
- Incloure la data d'inici de cobrament de PNC a l'altra comunitat (a la comunitat d'origen), la data d'efecte i l'import a pagar per part de la DGPS.
- No executar IOPs.
- No realitzar requeriments.

Realitzar proposta aprovatòria amb l'import i la data d'efecte introduïts en fase d'estudi.

Emetre la resolució d'acord amb la proposta calculada i amb la plantilla pròpia del trasllat.

Fer les actuacions en nòmina d'acord amb la resolució, tenint en compte la gestió pagaments extraordinaris.

Automàticament cal obrir una revisió d'ofici per adaptar la resolució a la seva situació actual.

### **Revisió d'Ofici per trasllat de sortida entre comunitats autònomes per tot tipus de prestació**

Aquest apartat ha d'incloure les adaptacions necessàries per donar suport a la gestió de revisions d'oficis iniciades amb motiu d'un trasllat de sortida d'un expedient cap a un altra comunitat autònoma:

- Obrir un procediment de revisió d'ofici manual, automàtica a partir d'una modificació de dades de residència comunicades per la persona, o través de webservice, incorporant la possibilitat de recollir la informació de contextualització, així com les noves dades de residència de la persona.
- No executar IOPs.
- No realitzar requeriments.
- Fer una proposta extintiva amb la data d'efecte del trasllat a l'altra Comunitat.
- Emetre la resolució i comunicar a la Comunitat Autònoma destí el trasllat (expedient complet, data d'efecte de l'extinció, import de la darrera nòmina ordinària).
- Fer les actuacions en nòmina, fent la baixa indicant el motiu de trasllat i sense liquidar pagues extraordinàries.

Finançat per



## Revisió d'ofici de la Prestació no Contributiva per Invalidesa

Actualment ja es gestiona la Pensió no Contributiva al tramitador, en primera instància. Cal incorporar les adaptacions necessàries per donar suport a la gestió de les revisions d'ofici de les prestacions no contributives per invalidesa:

- Obrir un procediment de revisió d'ofici manual o automàtica a partir d'una modificació de dades comunicada per la persona, incorporant la possibilitat de recollir la informació de contextualització, així com els criteris de selecció d'expedients a revisar i el motiu d'obertura.
- Actualitzar les noves dades via interoperabilitats, o no en funció del motiu d'obertura.
- Generar els requeriments d'informació al ciutadà, o no en funció del motiu d'obertura.
- Determinar el càlcul de proposta de resolució d'acord al model de gestió.
- Emetre la resolució estimativa o desestimària o mixta d'acord al resultat de la proposta tenint en compte els diferents moments.
- Fer les actuacions en nòmina d'acord amb la resolució.
- Generar de deutes si és necessari.

Les millores d'aquesta revisió d'ofici de PNC-Invalidesa s'han de traslladar a la resta de prestacions: motiu d'obertura, execució d'IOPs i enviament de requeriments condicionats al motiu d'obertura, etc.

## Gestió de la reclamació prèvia de la Prestació no contributiva per Invalidesa

Actualment ja està prevista la gestió de la Pensió no Contributiva per Invalidesa al tramitador en primera instància i es podria registrar les reclamacions prèvies contra les resolucions de primera instància.

El funcionament de la reclamació prèvia és anàleg a les resta de procediments de recurs implementats, però particularitzat pels motius de denegació i càlcul d'elegibilitat propis de la prestació:

- Particularitzar la pantalla d'introducció de dades per incorporar la informació aportada i acreditada a la reclamació.
- Determinar el càlcul de proposta de resolució d'acord al model de gestió.
- Emetre la resolució estimativa o desestimària o mixta d'acord al resultat de la proposta tenint en compte els diferents moments.
- Fer les actuacions en nòmina d'acord amb la resolució.
- Generar de deutes si és necessari.

## Gestió de deute hereditat i complement de tercera persona

### Gestió del complement de tercera persona

Actualment ja es gestiona la Pensió no Contributiva al tramitador, en primera instància es poden gestionar els pagaments ordinaris i extraordinaris.

Finançat per



Per completar la gestió econòmica de la prestació és necessari la incorporació del tractament del complement de tercera persona en el pagament de Pensió no Contributiva.

### Gestió del deute heretat

A l'hora de fer l'alta en nòmina d'una PNC, hi ha la possibilitat que aquesta alta dugui un deute heretat d'un altre sistema. Aquest deute ja ha estat negociat prèviament en aquest altre sistema i s'ha de registrar com qualsevol deute negociat creant les activitats amb import negatiu que resten a l'activitat d'import ordinari. Aquest deute únicament es podrà compensar amb el concepte d'endarreriments, en cas que aquests existeixin, això pot provocar 3 situacions:

- Que es compensi el 100% del deute amb el 100% dels endarreriments.
- Que es compensi el 100% del deute amb una part dels endarreriments. En aquest cas, en la 1a nòmina es pagarà com a endarreriment la resta dels endarreriments que no s'han utilitzat per compensar el deute.
- Que el deute sigui més gran que els endarreriments generats i aquests no siguin suficients per compensar la totalitat del deute. En aquest cas, no es pagarà res en concepte d'endarreriments doncs s'utilitzarà per fer la compensació amb el deute i es comunicarà a la TGSS el deute restant del sol·licitant. Social identificarà aquest deute com a "comunicat a la TGSS" i serà la TGSS l'encarregada de fer les accions necessàries per recuperar la resta del deute que el sol·licitant tingui.

Les tres casuístiques cal que quedin reflectides tant en la resolució com en l'annex econòmic.

### 3.2.2. Complement de prestació no contributiva

#### **Sol·licitud independent de la prestació econòmica pel complement de la pensió no contributiva (cPNC)**

Actualment es gestiona la tramitació de la prestació econòmica pel complement de la pensió no contributiva (cPNC) en primera instància, i segona instància amb recurs i revisions d'ofici, sempre vinculada a una PNC.

Actualment l'inici d'aquest procediment es produeix en el moment en el que es sol·licita una pensió no contributiva i s'indica que, en el cas de ser aprovatòria, es demana addicionalment la prestació de complement. De manera que quan es resol de manera aprovatòria el procediment de pensió no contributiva, s'inicia la gestió de la prestació del complement.

Existeix la necessitat de poder sol·licitar la prestació econòmica pel complement de la pensió no contributiva de manera independent.

En la tramitació cal identificar i gestionar la relació amb l'expedient de PNC i vincular-los.

Finançat per



Aquesta sol·licitud per la seva gestió s'ha de poder demanar pels canals d'autoservei, tramitació atesa i diferida. S'ha de gestionar segons el model de gestió de primera instància ja implementat al tramitador actualment.

### **Inici automàtic del procediment de prestació econòmica de complement a la pensió no contributiva**

Actualment, l'inici del procediment de complement de pensió no contributiva s'inicia de manera manual quan el gestor comprova que el procediment de pensió no contributiva vinculat està resolt.

Existeix la necessitat que l'inici d'aquest procediment es produeixi de manera automàtica en el moment en el què el sistema detecta que s'ha resolt el procediment de pensió no contributiva vinculat.

### **Gestió de la relació entre expedients**

Quan s'extingeixi la PNC per qualsevol motiu, o bé es doni de baixa (defunció, renúncia, incompatibilitat, etc), cal poder extingir mitjançant una revisió d'ofici el complement de la pensió no contributiva relacionada amb aquest expedient de PNC.

De la mateixa forma, qualsevol modificació de les dades de la persona sol·licitant comunicades per la persona que provoqui una revisió d'ofici o una reclamació prèvia de l'expedient de la PNC ha d'obrir una revisió d'ofici sobre el complement de la PNC relacionat.

Cal que aquestes accions es realitzin de forma automàtica.

### **3.2.3. Prestació econòmica sotmesa al nivell d'ingressos de la unitat familiar per a famílies en què ha tingut lloc un naixement, una adopció, una tutela o un acolliment**

Revisió d'ofici per la prestació econòmica sotmesa al nivell d'ingressos de la unitat familiar per a famílies en què ha tingut lloc un naixement, una adopció, una tutela o un acolliment

Actualment ja es gestiona al tramitador la prestació econòmica per naixement, adopció o tutela, en primera instància. Cal incorporar les adaptacions necessàries per donar suport a la gestió de les revisions d'ofici d'aquest tipus de prestació.

- Obrir un procediment de revisió d'ofici manual o automàtica a partir d'una modificació de dades comunicada per la persona, incorporant la possibilitat de recollir la informació de contextualització, així com els criteris de selecció d'expedients a revisar i el motiu d'obertura.
- Actualitzar les noves dades via interoperabilitats, o no en funció del motiu d'obertura.
- Generar els requeriments d'informació al ciutadà, o no en funció del motiu d'obertura.
- Determinar el càlcul de proposta de resolució d'acord al model de gestió.
- Emetre la resolució estimativa o desestimària o mixta d'acord al resultat de la proposta.
- Fer les actuacions en nòmina d'acord amb la resolució.

Finançat per



- Generar de deutes si és necessari.

Cal incorporar en el model la resolució mixta tenint en compte, la presència de més d'un infant, així com el tractament de la prestació i el complement per separat. Aquest tractament s'ha de traslladar al recurs i a la primera instància.

### 3.2.4. Renda Garantida de ciutadania

#### **Integració amb sistema SICAS del Servei d'Ocupació de Catalunya**

En el moment en el què un ciutadà es dirigeix a una oficina del SOC a fer una sol·licitud de RGC, aporta la informació necessària per una possible reincorporació a l'activitat laboral (inscripció al SOC, estudis i experiència laboral, etc.) i l'avaluació de la seva ocupabilitat que permeti determinar el seu perfil (laboral, sociolaboral i no laboral).

L'objectiu d'aquesta integració és no haver d'introduir la persona i aquesta informació en els dos sistemes per separat.

Cal que eSocial sigui capaç de donar d'alta una persona i total la informació necessària al SICAS. En el cas que aquesta informació ja existeixi l'eSocial l'ha de poder recuperar.

#### **Pre-sol·licitud de RGC amb informe social**

Es pot donar la situació en que la persona sol·licitant s'adreça al serveis socials de proximitat de les àrees bàsiques de serveis socials per sol·licitar la RGC, o bé la sol·licitud per autoservei.

En el cas de visita als serveis socials, el/la treballador/a social pot aportar informació que reculli la situació social del ciutadà amb informació necessària per determinar l'elegibilitat. Aquesta informació es recull en un informe social.

L'objectiu és que des dels propis serveis socials (accés extern) es pugui enregistrar una pre-sol·licitud de RGC pel ciutadà on es pugui incorporar l'informe social amb un format digital o estructurat que permeti la incorporació de les dades a eSocial. Aquest informe s'ha de poder enregistrar i signar per part del/de la treballador/a social. Aquesta pre-sol·licitud no és una sol·licitud formal i per tant haurà de ser formalitzada a les oficines del SOC.

Quan la persona sol·licitant s'adreça a les oficines del SOC per formalitzar la sol·licitud s'ha de poder recuperar la pre-sol·licitud amb les dades bàsiques més l'informe social aportat pel/per la treballador/a social, i continuar a partir d'aquest punt amb la tramitació de la sol·licitud formal de la RGC.

En el cas que durant la tramitació s'identifiqui la necessitat d'un informe social, cal que aquest es pugui requerir.

#### **Sistema integrat de requeriment d'informe social i resposta al requeriment**

Una vegada feta la sol·licitud de RGC, si es determina que cal un informe social i aquest no l'ha aportat el ciutadà, ni s'ha fet cap pre-sol·licitud que l'incorpori, cal fer un requeriment a les Àrees Bàsiques de Serveis Socials perquè el puguin respondre.

Finançat per

Una vegada el/la ciutadà/ana faci la visita amb el/la treballador/a social, serà necessari que es pugui incorporar la informació de l'informe social a l'expedient de RGC directament des dels serveis socials en forma de resposta de requeriment. De manera que una vegada informat l'estudi de l'expedient pugui continuar amb normalitat.

Cal disposar d'un sistema de seguiment d'aquests informes d'acord amb els terminis que s'estableixin i que permeti gestionar les accions necessàries per a la compleció de l'informe (recordatori a l'ABSS, requeriment formal a la persona perquè reclami l'informe, entre d'altres).

### **Integració amb el sistema reserva de cites de les Àrees Bàsiques de Serveis Socials locals i resposta de requeriment**

En el cas que la sol·licitud s'iniciï per autoservei o als serveis socials, serà necessari desplaçar-se a les oficines del SOC per acabar de formalitzar la sol·licitud.

Una vegada enviada la sol·licitud si durant l'estudi es determina que la persona sol·licitant té un perfil no laboral o socio-laboral, s'ha de poder demanar cita prèvia al sistema de reserva de cites de les Àrees Bàsiques de Serveis Socials (wSocial) per a poder elaborar el pla d'inclusió social (PIS).

Per tant, és necessària la integració amb el sistema de cites prèvies d'atenció de les Àrees Bàsiques de Serveis Socials, per obtenir una cita i enviar-li a la persona que presenta la sol·licitud.

### **Integració amb el sistema de reserva de cites del Sistema d'Ocupació de Catalunya**

En el cas que la sol·licitud s'iniciï per autoservei o als serveis socials, serà necessari desplaçar-se a les oficines del SOC per acabar de formalitzar la sol·licitud.

Una vegada enviada la sol·licitud si durant l'estudi es determina que la persona sol·licitant té possibilitat d'una reincorporació a l'activitat laboral, s'ha de poder demanar cita prèvia directament al sistema de reserva de cites d'orientació del SOC per començar a treballar en un pla d'inserció laboral (PIL).

Per tant, és necessària la integració amb el sistema de cites prèvies d'orientació del SOC, per obtenir una cita i enviar-li a la persona que presenta la sol·licitud.

### **Sistema integrat de gestió de plans d'inclusió socials i laborals**

En funció del tipus de situació de la persona que sol·licita la RGC, pot implicar que el ciutadà es comprometi a sotmetre's a un pla d'inserció laboral (PIL), o a un pla d'inserció social (PIS), o a ambdós.

En els cas que el ciutadà hagi seguit un PIL, serà necessari que en acabar la sol·licitud de RGC, i com part del seu procés, s'integri amb el sistema de cites prèvies dels SOC per concertar una visita amb el seu gestor laboral i elaborar el PIL.

En els cas que el ciutadà hagi seguir un PIS, serà necessari que en acabar la sol·licitud de RGC, i com part del seu procés, s'integri amb el sistema de cites prèvies del sistema de serveis socials (wSocial) per concertar una visita amb el seu treballador social i elaborar el PIS.

Un cop elaborats aquests plans han de quedar enregistrats en un mòdul de gestió integral dels plans laborals i socials. Aquest mòdul ha de disposar de les interfícies d'usuari per que els gestors puguin fer les següents activitats:

- En aquest mòdul els gestors laborals i treballadors socials, han de poder especificar o carregar les dades bàsiques del PIL/PIS i el detall que sigui necessari de les activitats que han determinat incloure als plans d'inclusió (tipus d'activitat, data, observacions, informació de seguiment, entitat prestatària, etc.).
- Els gestors de plans han de poder mantenir la informació dels plans, així com fer seguiment del compliment del pla per part dels ciutadans.
- Han de poder comunicar formalment l'incompliment del pla per part del ciutadà. L'incompliment del pla pot suposar l'extinció del complement econòmic de la prestació econòmica que estigui cobrant el ciutadà.
- Els gestors han de poder consultar, i fer cerques sobre els plans d'inclusió que als que es troben assignats.

El mòdul de gestió de plans d'inclusió ha de ser interoperable pel tramitador de prestacions amb les següents operacions:

- Consulta del contingut dels plans d'un ciutadà.
- Consulta de l'estat d'un pla.
- Comunicació d'incompliment d'un pla.
- Petició de l'elaboració d'un pla.
- Reclamació de l'elaboració d'un pla.
- Reclamació del seguiment/actualització de l'estat d'un pla.

### **Assistent virtual avançat**

És necessari la incorporació d'un assistent virtual avançat orientat al/a la ciutadà/ana i a les Àrees Bàsiques de Serveis Socials.

Aquest assistent ha de servir per saber si la persona sol·licitant és susceptible de ser elegible per la prestació de la RGC, i quina modalitat de RGC s'ajusta més a la seva situació:

- Sol·licitant activable (RGC o complement d'IMV).
- Sol·licitant no activable:
  - RGC per majors de 65 anys.
  - Complement de pensió estatal.

Finançat per



Aquest assistent, en funció del resultat, ha de:

- Donar accés a la sol·licitud per autoservei quan aquesta estigui disponible.
- Donar accés a la pre-sol·licitud quan aquesta estigui disponible.
- Permetre demanar cita prèvia al SOC/DSO quan necessari.

També ha de poder ser integrable a les webs públiques dels departaments de Treball i Drets Socials, en forma de formularis i assistent per xat amb interpretació de llenguatge natural.

### 3.3. Funcionalitats transversals de procediment administratiu

Les següents funcionalitats apliquen la gestió de tota prestació incorporada o en curs d'incorporació.

#### **Pantalla de dades: Prestacions, activitat laboral i informació econòmica**

El tramitador disposa d'unes pantalles que reflecteixen la situació de la informació del procediment en curs. Aquestes pantalles són claus a l'hora de validar la proposta de resolució elaborada per el sistema.

Actualment aquestes pantalles necessiten ser enriquides i reorganitzades per fer més eficient la tasca de validació de dades.

Concretament cal potenciar aquestes pantalles en quatre aspectes clau:

- Informació de prestacions.
- Informació de l'activitat laboral.
- Dades de rendes.
- Bens immobles.

També és necessari incorporar una pantalla dedicada amb tota la informació econòmica (imports i conceptes) que s'ha considerat en l'elaboració de la proposta de resolució i que serà la quina posteriorment es mostrarà a l'annex de la resolució. Donades les característiques de les prestacions, aquesta pantalla serà diferent en funció de quines dades econòmiques s'han de considerar segons els corresponents models de gestió.

La navegació per aquestes pantalles cal que maximitzi la usabilitat i el rendiment.

#### **Millora de l'annex econòmic de les resolucions**

Actualment a les resolucions dels procediments es mostra la informació més rellevant que ha determinat el resultat. Si és denegatòria, la informació que porta als motius de denegació. I si és aprovatòria, les dades que impliquen l'import concedit.

Cal enriquir aquesta part de la resolució amb més detall.

Aquest detall cal que mostri tot allò que s'ha tingut en compte per fer el càlcul de forma que permeti mostrar els valors realment utilitzats (no tota la informació disponible sinó únicament la que s'ha tingut en compte com a ingressos de tots els membres de la UEC):

Finançat per

- AEAT.
- Rendes de treball.
- Pensions i prestacions.
- Bens immobles (lloguer o % del valor cadastral).
- Altres rendes.
- Etc.

En el cas que la denegació no sigui per motius econòmics també caldria incloure les dades relacionades amb aquest motiu de denegació:

- Prestació incompatible: mostrar la prestació causant, data d'inici i import.
- Ingress en centre residencial: dades del centre i data d'ingrés.
- Períodes de residència: valorar quina informació de períodes (o dies) de residència es poden mostrar amb la voluntat de mostrar l'incompliment del requisit.
- Qualsevol altre informació que justifiqui un motiu de denegació: edat, data de presentació, termini de presentació, informació no acreditada, entre d'altres.

### **Evolució de regles de supervisió**

Actualment existeixen unes regles per cada tipus de prestació que defineixen sota quines condicions un procediment que arriba a la fase de proposta, s'ha d'aturar per ser revisat per un gestor, o s'ha de resoldre de forma automàtica.

Aquestes regles es defineixen en base a un conjunt de criteris que fan servir una part de la informació de gestió dels procediments.

És necessari ampliar el conjunt de criteris d'informació que es poden fer servir per definir les regles de supervisió. Serà necessari poder fer servir qualsevol de les informacions que provinquin del formulari de sol·licitud, així com qualsevol que es faci servir per fer l'estudi i càlcul de proposta dels procediments. Addicionalment, la supervisió també ha de permetre analitzar relacions entre expedients, procediments o persones.

Quan els procediments s'aturen, cal que la unitat de gestió pugui realitzar les següents accions:

- Cercar procediments en aquest tràmit segons diferents criteris. Entre ells, el títol de la regla que ha provocat que s'aturi per supervisió.
- Permetre ordenar.
- Permetre l'extracció de dades en un fitxer per a facilitar la supervisió de la casuística.
- Tornar l'expedient a estudi.
- Tornar a proposar.
- Continuar/Resoldre.

Finançat per



- Marcar amb una etiqueta o diverses el expedient com:
  - Pendent de modificació de regla de negoci.
  - Pendent de resolució d'incidència.
  - Procediment pendent.
  - Procediment en revisió.
  - Procediment revisat.
  - O altres estats que es considerin oportuns.
- Assignar a persones o grup de persones.

Quan s'incorporin, modifiquin o eliminin criteris de supervisió, cal que s'actualitzin de forma automàtica per tots expedients en proposta.

Cal que els criteris de supervisió tinguin en compte els diferents moments.

### **Desistiments**

Cal incorporar la gestió de terminacions anòmales de procediments oberts per desistiment.

Aquesta situació es dona quan en un procediment en curs, el ciutadà manifesta que vol anular la petició de prestació, mitjançant un formulari que s'ha de poder demanar pels canals d'autoservei, tramitació atesa i diferida, on s'indica l'expedient/procediment que es vol desistir i el motiu pel qual desisteix de la pensió/prestació que va sol·licitar.

- Fer proposta de resolució de desistiment.
- Emetre la resolució de desistiment.
- Fer el tancament del procediment i de l'expedient.

Aquesta acció s'ha de poder realitzar en qualsevol punt de la tramitació d'un expedient en curs: Obertura, Estudi o Proposta.

### **Altres finalitzacions anòmales**

Cal incorporar la gestió de les següents terminacions anòmales de procediments. Les següents accions cal poder-les realitzar en qualsevol punt de la tramitació d'un procediment obert:

- Defunció: aquesta situació es dona quan en un procediment en curs, arriba informació de la defunció de la persona mitjançant un fitxer de dades, el creuament d'informació o la comunicació mitjançant un formulari de modificació de dades:
  - Marcar la persona com a difunta amb una data de defunció. En el cas de provenir d'un formulari de comunicació d'aquesta defunció, aquest marcatge ha de ser automàtic.

Finançat per



- Avançar el procediment fins a proposta.
  - Fer proposta de resolució per defunció.
  - Si cal, fer les actuacions en nòmina.
  - Emetre la resolució als familiars.
  - Fer el tancament del procediment i de l'expedient.
- Acumulació: aquesta situació es dona quan una persona sol·licitant presenta un sol·licitud més d'un cop.
    - Relacionar expedient a acumular indicant quin és l'expedient principal i el tipus de relació: acumulació.
    - Avançar el procediment fins a proposta.
    - Fer proposta de resolució per acumulació.
    - Emetre la resolució d'acumulació.
    - Fer el tancament del procediment i de l'expedient.

Cal disposar d'una consulta per identificar expedients candidats a ser acumulats.

- Baixa per error: aquesta situació es dona quan una persona sol·licitant presenta una sol·licitud que no és correcte: identificador de la persona sol·licitant, error en tipus de prestació, etc.
  - Avançar el procediment fins a proposta.
  - Fer proposta de resolució per error.
  - Emetre la resolució d'error.
  - Fer el tancament del procediment i l'expedient si es tracta d'una primera instància.

## Renúncia

Aquesta situació es produeix quan una persona que està en nòmina manifesta el desig de renunciar a la pensió o prestació de la qual és beneficiària:

- Obrir un procediment de revisió d'ofici manual o automàtica a partir d'una modificació de dades (renúncia) comunicada per la persona, indicant el motiu d'obertura.
- Avançar l'expedient a proposta sense executar cap tràmit en la fase d'estudi.
- Fer proposta de resolució d'extinció per renúncia.
- Emetre la resolució d'extinció per renúncia.
- Fer les actuacions en nòmina (data d'efecte de la propera nòmina per tal que no es generi deute).
- Fer el tancament del procediment i de l'expedient.

## Recurs/Reclamació que no exhaureix la via administrativa

Cal poder identificar i marcar un recurs o reclamació que no exhaureix la via administrativa abans o després d'emetre la seva resolució.

Finançat per

Aquesta identificació i marcatge pot ser manual o automàtic en els casos que es determinin, per exemple, quan el motiu de denegació sigui diferent que el procediment anterior.

En el cas d'identificar-se i marcar-se abans de fer la resolució, aquesta ha d'incloure el peu de recurs.

S'ha de permetre que es pugui iniciar un recurs / reclamació contra un procediment de recurs / reclamació quan estigui marcat que no finalitza la via administrativa.

### **Procediment judicial**

S'ha de poder iniciar un procediment de tipus judicial indicant l'expedient i procediment al qual fa referència i permetre introduir les dades vinculades a aquest procediment judicial:

S'ha de permetre fer una descàrrega de l'expedient electrònic indexat i foliat que incorpori les dades de l'expedient, les evidències d'interoperabilitat, la documentació d'entrada i sortida, així com qualsevol altra informació vinculada a l'expedient que sigui necessària per l'expedient judicial.

Durant el procediment s'ha de poder incloure documentació i informació relativa a aquest expedient judicial.

Quan es rebí la sentència judicial cal:

- Fer proposta de resolució d'acord a la sentència judicial.
- Emetre la resolució corresponent.
- Fer les actuacions en nòmina, si escau, i marcar l'expedient amb una etiqueta de sentència judicial.
- Fer el tancament del procediment.

### **Pantalla manual per entrar dades d'elegibilitat a l'expedient**

Es necessari disposar d'un pantalla de d'introducció manual de les dades que intervenen al càlcul de l'elegibilitat. Aquesta funcionalitat ha d'estar disponible per expedients aturats per algun motiu de supervisió amb proposta calculada.

Les dades modificables han de ser aquelles que intervenen a la elegibilitat i càlcul, i s'ha de poder enregistrar com auditoria, les dades modificades, usuari, data, motiu i evidència documental que sustenti les dades introduïdes.

En gravar les noves dades, s'ha de poder calcular de nou la proposta de resolució i resoldre d'acord amb les dades resultants.

### **No admissió a tràmit**

1. Recursos i reclamacions

Finançat per



Permetre resoldre amb no admissió a tràmit els recursos i reclamacions presentats fora de termini.

S'ha de poder registrar la data de comunicació de la resolució i establir el termini màxim a partir del qual ja no es permetrà la presentació de recursos.

A la gestió del recurs identificar si està forma de termini, no cal fer requeriments ni interoperabilitat i resoldre amb no admissió a tràmit.

## 2. Expedients amb el dret reconegut (Pensió no contributiva)

Quan una persona té el dret reconegut però el pagament suspès en un expedient, i presenta nova sol·licitud aquesta s'ha d'inadmetre a tràmit per ja tenir reconegut el dret en un altre expedient i fer les gestions adients en l'expedient inicial per rehabilitar el pagament si compleix els requisits. (Obrir revisió d'ofici per canvi de situació)

### **Requeriment per completar la sol·licitud i desistiment de diferides en cas de no resposta del ciutadà**

Quan es fa una sol·licitud diferida s'ha de poder generar expedient amb dades no completes (ha de tenir com a mínim dades identificatives i dades de contacte) i generar requeriment automàtic de compleció de la sol·licitud.

Si el requeriment caduca s'ha de generar resolució per desistiment .

### **Propagació de defuncions a nòmines**

Actualment es disposa de la funcionalitat de poder detectar quan una persona que es troba cobrant una prestació, ha causat defunció.

En aquest moment es procedeix a la suspensió del pagament de nòmina mentrestant es fan la resta de gestions que implica una defunció.

Cal incorporar el procés de baixa definitiva de la nòmina per motiu de defunció, una vegada ja quedi informada a la fitxa de la persona la defunció, tenint en compte la data d'efecte com la data defunció, i fent les actuacions que impliquin en nòmina:

- Marcar la situació de la nòmina a Baixa
- Motiu de situació: Defunció
- Data de baixa: Data de defunció
- Data de situació: Data en que es fa la baixa
- Generar deute dels pagament cobrats indegudament
- Reclamació del deute

Finançat per



## Homogeneització tractament amb PNC

La incorporació progressiva de prestacions/pensions ha comportat una millora en les funcionalitats ja existents però que només s'han aplicat a les noves prestacions/pensions. Cal que totes les prestacions/pensions anteriors i totes les instàncies disposin d'aquestes noves funcionalitat i millores:

- Múltiples entrades (tramitació atesa, autoservei i diferida per a qualsevol formulari d'entrada del sol·licitant: requeriment, canvi de dades, sol·licituds de primera i segona instància).
- Tractament de sol·licitants amb convivents (DLL).
- Noves IOPs (Vida laboral).
- Nous requeriments (Períodes de residència per NB/DLL/Fam, Previsió d'ingressos anuals per NB/DLL/cPNC, etc).
- Tractament econòmic (ingressos actuals, AL, entre d'altres.) (NB/DLL).
- Opció (NB/DLL).
- Multiperíode en totes les casuístiques disponibles actualment i les incorporades com a novetat a la PNC-Invalidesa, a totes les instàncies (NB, DLL, cPNC i PNC-Jub). Ampliació a altres situacions que puguin generar moments a totes les instàncies i tipus de prestacions (NB, DLL, cPNC, PNC).

## Certificats

Cal poder emetre certificats, tant a petició de la persona sol·licitant mitjançant l'autoservei o la tramitació atesa, com per necessitat de la unitat de gestió.

Alguns exemples de certificats són:

- Certificat de beneficiari de pensió o prestació.
- Certificat de l'import percebut en un període.
- Certificat negatiu conforme no és perceptor d'una prestació o pensió.

Aquests certificats cal que puguin fer referència a una o diverses prestacions (disponibles a dSocial). Com tot document de sortida cal que estigui segellat, registrat i que disposi d'una eCopia. Finalment cal adjuntar aquest certificat a la carpeta del ciutadà.

En el cas que la persona hagi demanat notificació postal cal enviar aquest certificat per correu, sempre i quan no se li entregui a l'oficina en el moment de la tramitació atesa.

## Millores del frontal

Cal incorporar totes les millores i les mancances actuals del frontal:

- Millores del cercador: cerques per coincidència exacta, ampliació de paràmetres de cerca, cerca avançada, rendiment, etc.
- Ordenació de consultes i descàrrega.

Finançat per



- Millores en la pantalla d'inici: pantalla configurable o personalitzable de benvinguda on la persona usuària pugui afegir/modificar/eliminar les funcionalitats més habituals.
- Millores en la pantalla de gestió de tasques pendents:
  - Nova pantalla on cal mostrar un resum de la situació de les tasques pendents dels expedients al quals pot accedir l'usuari segons el seu perfil classificat per tipus prestació/pensió, tipus de procediment (sol·licitud, revisió d'ofici, recurs o reclamació, entre d'altres) i tipus tasca (requeriment al gestor, propostes pendents, reintents d'IOPs, entre d'altres.)
  - En la pantalla de gestió pròpia de cadascuna de les taques cal poder: consultar, ordenar, assignar, afegir etiquetes tal i com es defineix a la funcionalitat de supervisió.
- Millores en les pantalles/pestanyes d'expedient i procediment (ordenació i nomenclatura de documents d'acord amb la codificació estàndard de la sèrie documental, dades esteses d'IOPs, accés al tràmit des de la pestanya d'IOPs, dades de procediment correcte, visualització de finalitzacions anòmales, entre d'altres.).
- Multiidioma (autoservei i comunicacions).
- Observacions en format d'etiqueta.

### **Millores en la representació**

Cal incorporar totes les millores i les mancances actuals de la funcionalitat de representació:

- Visualització de document de representació.
- Disponibilitat de comprovant de representació que es desi a nivell de persona.
- Representat amb varis representants.
- Figura del tutor (permetre només modificació de dades per part del tutor).

### **Tractament de perceptor (introducció de dades, visualització, modificació,...)**

Es tracta de la figura de la persona física o jurídica, diferent de la persona sol·licitant, que ha percebre la prestació. S'ha de poder introduir tant en la representació com en una posterior modificació de dades, tenint en compte les figures de persona presentadora, persona sol·licitant i persona perceptora.

Cal que aquesta figura de persona perceptora quedi reflectida a la nòmina,

### **Millores en els requeriments**

Cal incorporar millores en els requeriments actual que afectin tant al document de requeriment que s'envia a la persona sol·licitant detallant les dades de les persones per les quals es requereix la informació i les dades concretes que es requereixen.

Finançat per



De la mateixa manera també cal incorporar millores en el formulari de resposta del requeriment en la mateixa línia i que facilitin a la persona que el respon per autoservei i al personal d'oficina que realitza la tramitació atesa:

- Detallar les dades de les persones per les quals es requereix la informació
- Concretar les dades que es requereixen.
- Incorporar noves ajudes contextuais.

Addicionalment, cal garantir que tota la informació que es reculli en la resposta a un requeriment quedi reflectida en el comprovant: informació introduïda, opcions escollides o marcades afegint les dades i persones a les quals fan referència, entre d'altres.

### **Millors en la fase d'estudi**

Cal incorporar millores en la fase d'estudi que cal aplicar a tots els tipus de prestació i instàncies que ho requereixin:

- Tractament de situacions concretes que poden requerir nous requeriments, canvis en l'anàlisi i tractament de la informació:
  - Persones nacionalitzades.
  - Persones amb NIE comunitari.
  - Persones sense cognoms.
  - Persones amb resultat de la IOP-DNI: "NIE erróneo o varias filiaciones" (número de soporte).
- Tornar a estudi amb possibilitat de seleccionar quines IOPs cal executar de nou i quines no.
- Tornar a estudi des de qualsevol punt de l'arbre.
- Permetre la resposta parcial de requeriments, generant un nou requeriment amb la informació pendent de respondre.
- Disposar de nous requeriments al gestor (català retornat, etc.) que responguin a les necessitats de la unitat de gestió durant la tramitació que no estan disponibles per IOP (règim i cost de mantenició de persones privades de llibertat, entre d'altres).

### **Millors d'indicadors**

Disposar de més consultes i llistats que es puguin obtenir des de l'eSocial sense necessitat de fer petició: llistat d'expedients amb dades personals, llistat d'actuacions en nòmina, llistat de IOPs per identificar errors i reintents, entre d'altres.

En el cas de llistats relatius a expedients caldria disposar d'informació com: gènere, municipi, província, membres de la UEC, ingressos de la UEC, entre d'altres.

Finançat per



## **Integració d'estudis i actuacions especialitats al procediments**

S'ha de poder disposar d'un mecanisme d'integració de sistemes tercers que realitzen estudis i actuacions especialitzades necessàries per resoldre el procediment, que estan fora de l'abast funcional genèric de tramitació del tSocial.

S'ha previst que en un moment donat de la tramitació es delegi en un sistema tercer les actuacions o estudis especialitzats, i restar a l'espera de que es retornin els resultats.

Aquests resultats podran contenir metadades necessaris per el càlcul de la resolució, a més de documentació que s'hagi d'adjuntar com annex a la resolució amb informació específica que complementa i sustenta la resolució emesa.

Una vegada es rebí la informació de resultat de l'actuació especialitzada es procedirà a continuar amb la tramitació pròpia del procediment segons la seva configuració fins la seva resolució.

## **Inici de procediments des de sistemes externs i retorn de resultats**

Actualment tSocial es troba integrat amb GSIT per la generació de tràmits i actualització de l'estat amb la carpeta de ciutadà corporativa.

L'inici dels procediments configurats a tSocial s'inicia ara per ara, des de formularis propis en tramitació atesa, autoservei, i tramitació diferida.

És necessari que es puguin iniciar procediments a tSocial des de sol·licituds generades des de sistemes tercers.

Un d'aquest sistemes tercers ha de ser la plataforma de tramitació corporativa GSIT a través dels formularis web HTML. S'ha de poder iniciar els procediments extraient la informació de metadades que arriba de GSIT i continuar la tramitació i actualització de l'estat com fins ara a tSocial.

A més, per tal de facilitar l'ús de tSocial com la plataforma de tramitació administrativa transversal s'ha d'oferir un mecanisme a través del qual sistemes tercers puguin sol·licitar l'inici de la tramitació de procediments configurats prèviament al tSocial.

De la mateixa manera s'ha de proveir als sistemes tercers de mètodes de consulta de l'estat del procediment que s'ha demanat iniciar, així com de mètodes per poder consultar el resultat de la tramitació del procediment i de la informació recopilada per durant l'execució que sustenta el resultat retornat.

## **Integració amb Aresta i espaiDoc**

Actualment la documentació electrònica associada als procediments es guarda al propi tramitador.

És necessari fer servir el gestor documental departamental espaiDoc com a repositori de tota la documentació.

Finançat per



Posteriorment cal l'enviament de la documentació definida a les sèries documentals associades als tipus d'expedients, que seran un subconjunt del total, cap al sistema de gestió documental Aresta (PSGD).

### **Integració amb motor de fusió de plantilles**

Actualment els documents basats en plantilles PDF que generen des del sistema (comprovants, cartes, resolucions, etc) fan servei el mòdul eFormularis corporatiu.

Recentment es disposa d'un nou motor de fusió de plantilles corporatiu que dona major flexibilitat a l'hora de la definició de plantilles (sense intervenció tècnica), definició de variables, edició de documents i està integrat amb la PSGD.

És necessari migrar totes les plantilles de documents que es generen basats en l'eFormularis al nou motor de fusió de plantilles, i fer la integració del sistema perquè faci la generació de la documentació fent servir el nou motor.

### **Regularització d'identificadors**

Establiment de regles de regularització d'identificadors de persones per evitar errors obtenció de dades en IOPs.

## **3.4. Funcionalitats transversals de la gestió nòmines i pagaments**

Les següents funcionalitats apliquen la pagament de nòmines de tota prestació incorporada o en curs d'incorporació.

### **Transformació de la comunicació amb mòdul de gestió nòmines**

El mòdul de gestió de pagaments de nòmina actualment és part del tramitador. Aquest mòdul es separarà per constituir-se en un mòdul independent que pugui rebre ordres de pagament de qualsevol altre sistema del ecosistema eSocial, no només del tramitador.

Actualment el tramitador es comunica amb el mòdul de gestió de nòmines via una API java. Per fer aquesta transformació caldrà modificar tot la interacció del tramitador amb el mòdul de nòmines a través de l'API o broker de missatgeria que aquest exposi.

### **Integració amb GECAT**

Actualment el mòdul de gestió de nòmines per les prestacions finançades per la Generalitat genera fitxers amb el conjunt de pagaments que s'han d'efectuar cada mes per cada prestació. Aquests fitxers es fan servir per emetre les ordres de pagament als bancs per fer les transferències, i després es fa un únic apunt a GECAT amb el total pagat per cada fitxer.

Cal evolucionar el sistema de pagaments per fer una gestió més integrada amb sistema de gestió econòmica transversal GECAT, per l'enviament individual i, si escau continu,

Finançat per



d'ordres de pagaments directament a GECAT sense fitxer de pagaments, així com per la gestió de devolucions.

### **Control de no abonables del pagament de PNC**

Procés de comprovació de les persones que es trobin en el fitxer de pagaments mensual de les pensions no contributives que s'envia a l'IMSERSO.

S'ha de comprovar si des del moment d'incorporar-se al fitxer de pagaments fins a la data en s'efectuarà el pagament han causat defunció.

Generar un fitxer en el format requerit per l'IMSERSO per enviar la relació de persones difuntes durant aquest període. Aquestes persones no s'hauran pagat i per tant caldrà modificar la informació dels drets, percebuts i liquidats en la informació de nòmina eSocial.

### **Reclamació de cobraments indeguts**

En el moment de fer la detecció cobraments indeguts per part d'un beneficiari, s'ha de poder registrar la situació des del mòdul de nòmina i generar les cartes de comunicació i registrar la situació en el mòdul de gestió de deutes.

### **Incorporació massiva de devolucions de pagament**

Donat l'alt volum de pagaments, una part d'aquests esdevenen pagaments retornats per canvis en les dades bancàries o d'altres motius dels sol·licitants no comunicades.

Cada mes els bancs retornen uns fitxers amb tots els pagaments que no s'han pogut fer efectius i indicant el motiu de no abonament. Actualment aquestes incidències es registren manualment al mòdul de gestió de nòmines.

Es necessari fer un procés automàtic que faci servir el fitxer de retorn dels bancs per incorporar de manera massiva aquestes incidències i s'iniciï automàticament el procés de gestió de retorn de pagaments.

Segons el motiu de la devolució caldrà fer una acció determinada: Cancel·lació de deute, generació de nou pagament,...

### **Controls previs de nòmina per alts volums de beneficiaris**

Previ a fer la migració de tots els expedients en nòmina de totes les prestacions gestionades per el nou tramitador és necessari adaptar els procés de control previs als pagaments de nòmines per poder gestionar alts volums de beneficiaris.

Actualment aquests controls, per cada beneficiari, consulten unes sèries de dades que s'obtenen d'interoperabilitats, de serveis departamentals, i del sistema de dades mestres dSocial.

Aquests consultes fan servir els serveis web de cada font de dades en modalitat síncrona individual. És necessari adaptar aquests processos de consulta per poder fer-

Finançat per



los servir en modalitat massiva i asíncrona per poder gestionar la informació de manera eficient.

De la mateixa manera, el procés de controls previs forma part de flux de gestió del procés de pagament de les nòmines.

Per guanyar independència en els cas que aquest procés necessiti de un temps gran per completar-se, és necessari que es desvinculi del procés de pagament i es pugui executar de manera independent i en el moment que es cregui necessari amb la llibertat de fer-se en qualsevol moment i les vegades que sigui necessari.

Quan acabi el procés caldrà enviar un avís als gestors de nòmina.

### **Adaptació dels processos de nòmina a pagaments únics**

Actualment la majoria de prestacions tenen un model de pagament periòdic, generalment mensual.

Properes prestacions econòmiques tenen un model de pagament únic, per tant, cal adaptar els processos de pagament per poder gestionar pagaments únics i no necessàriament vinculats a processos de pagament que s'hagin d'executar mensualment, si no de manera puntual o sota demanda.

No cal generar situacions fictícies en les actuacions: Alta, continuació d'alta, baixa, continuació de baixa...

La pantalla de visualització dels pagaments així com el quadre cal adaptar-los a aquestes prestacions no periòdiques.

### **Expedients de nòmina**

És necessari adaptar el mòdul de gestió de nòmina per poder configurar procediments de gestió vinculats a nòmines.

Aquests procediments han disposar d'una fase d'obertura i compleció d'informació, una fase d'estudi on poder recopilar informació de fonts de dades i a través de requeriments al ciutadà, determinació de càlculs i accions a aplicar a les nòmines i comunicació al ciutadà de les accions i resultat del procés.

Dins d'aquest expedient de nòmina cal que estiguin els següents:

- Tractament d'hereus.
- Requeriments de dades bancàries errònies.
- Procés d'increment anual, canvi d'import, regularització,...
- Tractament d'embargaments.
- Tractament d'endossament de pagaments.
- Canvi de perceptor.
- Comunicacions: Certificat IRPF.
  - Beneficiari.

Finançat per

- AEAT.

### **cPNC import inferior a 6 euros; pagament únic a final d'any**

Quan l'import de resolució en el complement de PNC és inferior a 6 euros l'any cal fer un únic pagament a final de l'any. Aquesta informació de com s'efectuarà el pagament cal que ho reflecteixi la resolució del procediment.

### **3.5. Migració de nòmines de procediments gestionats amb el tramitador**

Una vegada una prestació es passa a gestionar amb el tramitador, si aquesta prestació s'estava gestionant amb un altre sistema, en un primer moment es passen a gestionar i pagar les noves sol·licituds, i una vegada establitzat el nou model de gestió de les prestacions incorporades es procedeix a migrar des del sistema anterior totes les nòmines actives, per passar a ser pagades i gestionades íntegrament pel mòdul de gestió de nòmines del tramitador.

És objectiu d'aquest plec la migració de l'històric dels expedients en nòmina que resten als sistemes legacy previs per poder executar el pagament íntegrament des del mòdul de gestió de nòmines de tSocial, i poder continuar la gestió tots els expedients fins el seu tancament definitiu.

Es contempla la migració dels expedients amb nòmina dels següents tipus de prestacions que ja es gestionen al tramitador:

- Prestacions implantades:
  - Prestació per al manteniment de despeses de la llar per a determinats col·lectius.
  - Prestació per atendre necessitats bàsiques.
  - Prestació econòmica pel complement de la pensió no contributiva.
  - Pensió no contributiva per jubilació.
  - Prestació econòmica sotmesa al nivell d'ingressos de la unitat familiar per a famílies en què ha tingut lloc un naixement, una adopció, una tutela o un acolliment.
- Prestacions en curs d'implantació
  - Pensió no contributiva per invalidesa.
  - Renda Garantida de Ciutadania.

La migració de nòmines consisteix en l'extracció de les dades de la informació de les nòmines tant les actives com aquelles no actives que es consideri necessari (suspeses, baixes, traspassades), en quant a drets dels sistemes origen, transformació al nou esquema del mòdul de nòmines del tramitador, i càrrega de manera que el pròxim pagament ja es pugui efectuar amb el nou sistema.

En un segon pas i per poder fer la gestió correcta de les nòmines en quant a modificacions de dret, extincions i deutes, s'ha de procedir a carregar l'històric de pagaments de cada nòmina activa carregada prèviament, i la informació bàsica dels

Finançat per

expedients per poder gestionar els procediments de segona instància (recursos, revisions d'ofici, defuncions, entre d'altres).

Per tant cal garantir i adaptar si és necessari que les funcionalitats transversals (procediments de segona instància, modificacions de dades de les persones, entre d'altres.) funcionin correctament per aquestes persones i expedients migrats.

A continuació es detalla per cada prestació el sistema origen del departament des del qual s'haurà de migració d'expedients amb nòmina:

Prestació	Sistema origen	Plataforma
<b>Prestació per al manteniment de despeses de la llar per a determinats col·lectius</b>	GPC	iSeries
<b>Prestació per atendre necessitats bàsiques</b>	GPC	iSeries
<b>Prestació econòmica pel complement de la pensió no contributiva</b>	GPC	iSeries
<b>Prestació econòmica sotmesa al nivell d'ingressos de la unitat familiar per a famílies en què ha tingut lloc un naixement, una adopció, una tutela o un acolliment</b>	No cal migració	-
<b>Pensió no contributiva per jubilació</b>	EPI	iSeries
<b>Pensió no contributiva per invalidesa</b>	EPI	iSeries
<b>Renda Garantida de Ciutadania</b>	CURAM GPC	Producte de mercat iSeries

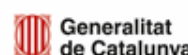
### 3.6. Conceptualització de la plataforma eSocial

La plataforma eSocial s'ha conceptualitzat dins de l'estratègia del Departament de Drets Socials per impulsar la Transformació Digital i comporta la creació de nous sistemes d'informació que explotin i facin servir tecnologies de desenvolupament i arquitectures de solucions avançades on es potenciï la integració entre els sistemes, la modularitat, l'escalabilitat i l'eficiència. Un dels principis és fer ús i aprofitar, en la mesura que sigui possible, els sistemes d'informació que ja estan construïts i que tenen funcions assimilables. Per tant, és necessari disposar d'una gran visió dels processos de negoci als que donen suport qualsevol sistema d'informació (existent o nou) i fer el disseny i construcció dels nous sistemes tenint en compte els diferents mòduls que ofereix la plataforma eSocial.

A continuació es presenta un breu dels aspectes que tot nou desenvolupament ha de tenir en compte per tal que encaixi dins de la conceptualització de la plataforma eSocial:

Àmbit	Abast
Gestor de fluxos de negoci (BPMS) - Camunda	El Departament de Drets Socials disposa d'un gestor de fluxos (Camunda) que és d'us transversal per ser consumit per qualsevol altra aplicació del Departament. En cas que el nou sistema d'informació incorpori algun

Finançat per



	<p>tipus de flux a implementar, cal que faci servir Camunda. Actualment, existeix un llibre blanc que proporciona la informació necessària d'integració i ús.</p> <p>En cas que, per part del licitador, fer ús de Camunda no es consideri com la millor opció, caldrà que estigui justificat i el canvi haurà de ser aprovat pels referents de l'Àrea TIC del Departament de Drets Socials.</p>
<p>Gestor de regles (BRMS) - Corticon</p>	<p>El Departament de Drets Socials disposa d'un gestor de regles de negoci (Corticon) que és d'ús transversal per ser consumit per qualsevol altra aplicació del Departament.</p> <p>En cas que el nou sistema d'informació incorpori algun tipus de regla, cal que faci servir Corticon. Actualment, existeix un llibre blanc que proporciona la informació necessària d'integració i ús. En cas que, per part del licitador, fer ús de Corticon no es consideri com la millor opció, caldrà que estigui justificat i que el canvi sigui aprovat pels referents de l'Àrea TIC del Departament de Drets Socials.</p>
<p>Gestió d'usuaris i permisos</p>	<p>Vinculat a l'aplicació 3521 - Relació amb el Món Local, s'ha creat el mòdul de Gestió de Seguretat. Aquest mòdul s'encarrega de la gestió i control dels usuaris del sistema i dels seus permisos. Tot nou sistema que s'incorpori a eSocial haurà de fer-lo servir.</p> <p>El mòdul de seguretat contempla un sistema únic d'autoritacions, el control sobre la informació sensible i una auditoria associada a tot el sistema.</p> <p>Existeix un llibre blanc que proporciona la informació necessària per a la integració, configuració i ús del mòdul de seguretat.</p> <p>En cas que, per part del licitador, no es consideri com la millor opció, caldrà que estigui justificat i el canvi sigui aprovat pels referents de l'Àrea TIC del Departament de Drets Socials.</p>
<p>Observabilitat</p>	<p>Vinculat a l'aplicació 3521 - Relació amb el Món Local, s'ha creat el mòdul d'Observabilitat. Aquest mòdul s'encarrega de garantir el registre d'informació de l'aplicació, la traçabilitat de les operacions, la monitorització de l'accés a les dades i la seva modificació: Traçabilitat, Mètriques, Logging i Auditoria. També permet recollir el registre d'activitat del negoci.</p> <p>Tot nou sistema que s'incorpori a eSocial haurà de fer-lo servir.</p> <p>Existeix un llibre blanc que proporciona la informació necessària per a la integració, configuració i ús del mòdul d'observabilitat.</p>

Finançat per



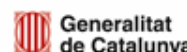
	<p>En cas que, per part del licitador, no es consideri com la millor opció, caldrà que estigui justificat i el canvi sigui aprovat pels referents de l'Àrea TIC del Departament de Drets Socials.</p>
Experiència d'usuari	<p>Tota interfície d'usuari s'haurà d'adaptar al Sistema de Disseny de l'eSocial. Caldrà que es faci ús del FIGMA del Departament i haurà de passar per un control de qualitat establert, tant pel que fa al disseny de la solució com per la creació de nous components. Per treballar amb el sistema de disseny es requerirà una llicència de FIGMA, així com un equip amb domini i coneixement d'aquesta.</p> <p>En cas que, per part del licitador, fer ús del Sistema de Disseny no es consideri com la millor opció, caldrà que estigui justificat i el canvi sigui aprovat pels referents de l'Àrea TIC del Departament de Drets Socials.</p>
Avisos i Alertes	<p>Vinculat a l'aplicació 337 – Gestió del Contracte Programa, s'ha creat un mòdul d'Avisos i Alertes. Aquest mòdul s'encarrega de mantenir tots els avisos que un usuari pot rebre de diferents aplicacions i permet visualitzar i interactuar amb aquests avisos. També disposa de canals de notificació (correu electrònic) que permet a l'usuari assabentar-se de que té avisos pendents sense haver d'entrar a l'aplicació. Aquest mòdul s'ha construït per a què pugui fer-se servir des de qualsevol altre sistema d'informació que ho requereixi.</p> <p>Per tant, en cas que el disseny del nou sistema incorpori funcionalitats de generació d'avisos i alertes, caldria que fes servir aquest mòdul.</p> <p>En cas que, per part de l'adjudicatari, no es consideri com la millor opció, caldrà que estigui justificat i el canvi sigui aprovat pels referents de l'Àrea TIC del Departament de Drets Socials.</p>
Citació i Agenda	<p>L'aplicació 3522 – vSocial Sistema de Valoració i Orientació (encara en construcció), incorpora un mòdul comú d'Agenda que està preparat per ser utilitzat per qualsevol altre sistema d'informació i ofereix tant una interfície gràfica com serveis REST. Ofereix diferents funcionalitats com és el cas de: crear/modificar/consultar/cancel·lar una cita, re-programació de cites pendents, fer propostes de citació, traspàs d'agenda entre professionals, consultar professionals, crear/consultar/modificar/bloquejar/desbloquejar horaris de professionals, etc.</p> <p>Per tant, en cas que el disseny del nou sistema incorpori funcionalitats d'ús d'una agenda, caldria que fes servir aquest mòdul.</p>

Finançat per



	<p>En cas que, per part de l'adjudicatari, no es consideri com la millor opció, caldrà que estigui justificat i el canvi sigui aprovat pels referents de l'Àrea TIC del Departament de Drets Socials.</p>
<p>Plataforma d'Integració</p>	<p>L'aplicació 3518 (encara en construcció) és una plataforma d'interoperabilitat transversal que permet intercanviar informació entre diferents sistemes. Està basat en el producte RedHat Integration Suit que inclou: API Manager (3scale), ESB (Fuse), Gestor de Cues (AMQ). S'incorpora, també, el servei Microks, que permet fer proves d'interoperabilitat evitant saturar els serveis reals a consumir.</p> <p>La plataforma d'integració disposa d'un llibre blanc i un manual dels serveis.</p> <p>Per tant, tota interoperabilitat entre sistemes (ja sigui interna o externa) ha de fer ús del API Gateway.</p> <p>En cas d'interoperabilitats complexes (tractament de dades, diferents orígens o destins) també cal fer ús del Enterprise Service Bus (Fuse).</p> <p>En cas que, per part de l'adjudicatari, no es consideri com la millor opció, caldrà que estigui justificat i el canvi sigui aprovat pels referents de l'Àrea TIC del Departament de Drets Socials.</p>
<p>Vocabulari i Taules de referència</p>	<p>La transformació digital afecta a tots el àmbits i un dels punts clau és el fer un ús correcte de la terminologia. És necessari denominar a cada element informacional d'una manera unívoca (camp de les taules, camps de bases de dades, variables de Corticon o variables de missatges d'interoperabilitat), independentment del projecte en què es tracti.</p> <p>És imprescindible consultar el vocabulari que està identificat així com el catàleg de les taules mestres de referència. En cas d'identificar un nou element informacional que no es trobi en el catàleg de vocabulari, es pot fer servir el Llibre negre del Vocabulari que determina les regles per crear el nou terme.</p> <p>Caldrà fer ús d'un procediment intern on caldrà validar aquesta informació (vocabulari i disseny de les taules de referència) prèviament a qualsevol procés de construcció. Serà, també, responsabilitat de l'adjudicatari fer ús del procediment corresponent per assegurar el manteniment actualitzat d'aquesta informació.</p>
<p>Valoració i Orientació (vSocial)</p>	<p>El sistema d'informació amb codi d'aplicació 3522 (encara en construcció) és el vSocial Sistema de Valoració i Orientació que s'encarrega de posar a l'abast dels professionals les eines necessàries per portar a</p>

Finançat per



	<p>terme actuacions de reconeixement de diferents situacions, condicions o circumstàncies d'un ciutadà. vSocial està dissenyat per poder fer-se servir des de diferents àmbits amb els mínims canvis de configuració.</p> <p>Per tant, en cas que el nou sistema d'informació requereixi d'un procediment on un professional necessiti valorar una persona per tal de reconèixer-li una condició necessària per tenir accés a altres productes, cal fer ús de la integració amb el sistema vSocial. Igualment, si en base a la informació tècnica produïda per un equip de professionals es realitza un procés d'orientació d'una persona cap a un o més productes, també caldrà fer ús de la integració amb el sistema vSocial.</p> <p>En cas que, per part de l'adjudicatari, no es consideri com la millor opció, caldrà que estigui justificat i el canvi sigui aprovat pels referents de l'Àrea TIC del Departament de Drets Socials.</p>
<p>Tramitador d'expedients (tSocial)</p>	<p>El Departament de Drets Socials disposa d'un tramitador d'expedients (tSocial) adaptat a les lleis 39/40 d'administració digital, integrat amb més de 24 productes d'interoperabilitat, integrat amb les eines corporatives d'administració digital i amb grans capacitats d'automatització en la gestió dels tràmits (estudi d'informació, de requeriments, propostes de resolució de forma automàtica, resolució automàtica segons determinades condicions, entre d'altres).</p> <p>Per tant, en cas que el nou desenvolupament requereixi la incorporació de tràmits de procediments vinculats a persones on calgui recollir informació diversa per posteriorment avaluar un conjunt de regles d'elegibilitat i emetre la corresponent resolució, caldrà fer ús del sistema d'informació del tSocial.</p> <p>En cas que, per part del licitador, no es consideri com la millor opció, caldrà que estigui justificat i el canvi sigui aprovat pels referents de l'Àrea TIC del Departament de Drets Socials.</p>
<p>Gestió de dades mestres (dSocial)</p>	<p>El sistema d'informació amb codi d'aplicació 3227 – dSocial, és l'encarregat de consolidar les dades dels diferents SSII i oferir una visió 360º de la informació. Es una solució complexa basada en productes de Informàtica (ETL, DQ, MDM) i ofereix altres serveis per facilitar l'enviament d'informació (serveis d'obertura i tancament). L'objectiu del dSocial és oferir un accés centralitzat a la informació així com proporcionar eines per assegurar la qualitat i la disponibilitat de les dades.</p> <p>Per tant, en cas que el nou desenvolupament treballi amb dades dels ciutadans o amb qualsevol altre dada</p>

	<p>que pugui ser considerada com mestre, s'haurà d'integrar amb el dSocial.</p> <p>En cas que, per part del licitador, no es consideri com la millor opció, caldrà que estigui justificat i el canvi sigui aprovat pels referents de l'Àrea TIC del Departament de Drets Socials.</p>
<p>Gestió de recursos i serveis (sSocial)</p>	<p>Amb el codi d'aplicació 3520 (encara en construcció), es troba el sistema de gestió de recursos i serveis del Departament de Drets Socials que té per objectiu centralitzar tota gestió relacionada amb l'accés per part de la ciutadania als diferents recursos i serveis que pugui oferir el DSO (qualsevol tipus de plaça en els diferents tipologies de centres, serveis addicionals per assegurar l'autonomia personal de les persones, entre d'altres). Per altra banda, sSocial també incorpora totes aquelles funcionalitats necessàries per facturar aquests serveis als diferents proveïdors i entitats que els proporcionen de forma directa cap al ciutadà.</p> <p>Per tant, qualsevol nou desenvolupament que pugui tenir relació amb una gestió de recursos i serveis, caldrà tenir en compte la integració amb el sSocial.</p> <p>En cas que, per part del licitador, no es consideri com la millor opció, caldrà que estigui justificat i el canvi sigui aprovat pels referents de l'Àrea TIC del Departament de Drets Socials.</p>
<p>Gestió del catàleg de productes (kSocial)</p>	<p>Amb el codi d'aplicació 3519 (encara en construcció) està el sistema d'informació del Catàleg de productes que s'encarrega de la gestió de tot el cicle de vida de qualsevol producte o servei que ofereixi el Departament de Drets Socials. Està estructurat segons el mòdul de gestió dels productes que es compona del mòdul de gestió de regles i del mòdul de gestió del vocabulari. Aquest sistema coneixerà la relació entre els diferents productes del DSO i ofereix la possibilitat de crear un nou producte i fer-ne simulació del seu comportament.</p> <p>Per tant, qualsevol nou sistema que pugui fer servir algun producte (elements amb impacte a la ciutadania) i verificacions de les regles vinculats a aquests productes caldrà estudiar la possible integració amb el kSocial.</p> <p>En cas que, per part del licitador, no es consideri com la millor opció, caldrà que estigui justificat i el canvi sigui aprovat pels referents de l'Àrea TIC del Departament de Drets Socials.</p>

## 4. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI

Per defecte, s'atendran les condicions descrites en el Plec de Prescripcions Tècniques de l'expedient CTTI-2019-20131 que regeix l'Acord Marc pel desenvolupament i manteniment de noves aplicacions de la Generalitat de Catalunya.

### 4.1. Gestió del servei de les aplicacions

Atenent l'apartat 3.1 del Plec de Prescripcions Tècniques de l'Acord Marc.

El detall dels processos es troba publicat a:

[http://ctti.gencat.cat/ca/serveis/governanca\\_tic/desenvolupament\\_manteniment\\_aplicacions/operar-els-serveis/](http://ctti.gencat.cat/ca/serveis/governanca_tic/desenvolupament_manteniment_aplicacions/operar-els-serveis/)

### 4.2. Metodologia, estàndards i lliurables

Atenent l'apartat 3.2 del Plec de Prescripcions Tècniques de l'Acord Marc.

### 4.3. Assegurament i control de la qualitat

Atenent l'apartat 3.3 del Plec de Prescripcions Tècniques de l'Acord Marc.

### 4.4. Seguretat

Atenent l'apartat 3.4 del Plec de Prescripcions Tècniques de l'Acord Marc sobre seguretat de la informació, és fonamental que l'adjudicatari assoleixi entre d'altres, els següents objectius:

- La correcta implantació de la seguretat de la informació al llarg de tot el seu cicle de vida.
- El seguiment de la política marcada per l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya per garantir la correcta implantació del model de seguretat en el manteniment d'aplicacions, involucrant als equips de seguretat des de l'inici del servei, fent les proves que siguin necessàries i seguint les pautes marcades en general.
- La implementació de les mesures necessàries per l'acompliment de la legislació vigent en matèria de seguretat en funció de la classificació d'informació de les aplicacions.
- La implantació dels controls de seguretat que permetin mitigar els riscos als quals està exposada l'aplicació i tots els actius dels quals en depèn.

Donada la naturalesa canviant de les amenaces de seguretat, la pròpia evolució tecnològica i els canvis que es puguin produir, l'empresa adjudicatària haurà d'adequar els controls i les mesures de seguretat durant l'execució del servei si fos necessari. De

Finançat per



Unió Europea  
Fons Europeu  
Next Generation



GOBIERNO  
DE ESPAÑA



Plan de Recuperación,  
Transformación  
y Resiliencia



Next Generation  
Catalunya



Generalitat  
de Catalunya

forma general, és fonamental que les mesures de seguretat a desplegar per l'empresa adjudicatària permetin fer front a, com a mínim, amenaces del tipus:

- Robatori d'informació, amb el posterior impacte al negoci i legal (com la RGPD).
- Intrusió als equips, canvis de configuració/seguretat per agafar-ne el control.
- Robatori de credencials dels usuaris.
- Explotació de les vulnerabilitats de les aplicacions desenvolupades o evolutius.
- Interceptar el tràfic de xarxa per la captura d'informació (DNS spoofing, HTTPS spoofing, entre altres).
- Incompliment legal. Per exemple, incompliment de la RGPD per accés a dades personals dels usuaris.
- Provocar una denegació del servei.
- Accés per part d'administradors/desenvolupadors no autoritzats o per un ús il·legítim. Ús no autoritzat de recursos.
- Errors dels administradors/desenvolupadors del servei. Per exemple, configuracions errònies, mesures de seguretat mal aplicades, entre d'altres.
- Accessos remots no controlats. Els atacants podrien aprofitar mecanismes d'accés remot febles (per exemple, VPN amb contrasenyes febles).
- Enginyeria social per accedir a informació confidencial del personal que presta el servei.

Els estàndards vigents es podran consultar al portal de seguretat de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya.

El detall dels requeriments i model de seguretat es troba definit a l'apartat 8.4 dels annexes.

#### **4.5. Gestió del codi font**

Atenent l'apartat 3.5 del Plec de Prescripcions Tècniques de l'Acord Marc.

#### **4.6. Arquitectura Corporativa**

Atenent l'apartat 3.6 del Plec de Prescripcions Tècniques de l'Acord Marc.

Els serveis d'eFormularis, Segell d'Òrgan, S@rcat, eCopia, i signatura han de ser exactament els mateixos que els utilitzats actualment en els procediments ja incorporats al tramitador, i la seva implementació sobre el motor de processos Camunda.

S'utilitzarà el mateix mètode que es disposa als procediments ja incorporats al tramitador per recollir, validar i completar les dades que s'envien al gestor de regles de negoci (Corticon), tant regles d'elegibilitat i càlcul.

Finançat per



Unió Europea  
Fons Europeu  
Next Generation



GOBIERNO  
DE ESPAÑA



Plan de Recuperación,  
Transformación  
y Resiliencia



Next Generation  
Catalunya



Generalitat  
de Catalunya

#### **4.7. Entorns de desenvolupament**

Atenent l'apartat 3.7 del Plec de Prescripcions Tècniques de l'Acord Marc.

#### **4.8. Auditories**

Atenent l'apartat 3.8 del Plec de Prescripcions Tècniques de l'Acord Marc.

#### **4.9. Equips i rols**

Atenent l'apartat 3.9 del Plec de Prescripcions Tècniques de l'Acord Marc.

#### **4.10. Eines**

Atenent l'apartat 3.10 del Plec de Prescripcions Tècniques de l'Acord Marc.

#### **4.11. Calendari i horaris**

Atenent l'apartat 3.11 del Plec de Prescripcions Tècniques de l'Acord Marc.

#### **4.12. Localització física i recursos necessaris**

Atenent l'apartat 3.12 del Plec de Prescripcions Tècniques de l'Acord Marc.

#### **4.13. Garantia**

Atenent l'apartat 3.13 del Plec de Prescripcions Tècniques de l'Acord Marc.

#### **4.14. Accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic**

L'adjudicatari tindrà en compte l'establert en el RD 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic i per tant aplicarà la norma "UNE-EN 301 549. Requisits d'accessibilitat per a productes i serveis TIC". Aquesta norma, és la versió espanyola a l'EN 301 549 V3.2.1 (2021-03) Accessibility requirements for ICT products and services, declarada com a estàndard harmonitzat en la Decisió d'Execució (UE) 2021/1339 de la Comissió, de 11 d'Agost del 2021, i que és equivalent a complir tots els requisits de nivell A i AA de les WCAG 2.1.

Finançat per



## 5. FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

### 5.1. Fases del servei

Els licitadors hauran de presentar un pla de servei que tingui en compte les característiques específiques que es detallen a continuació:

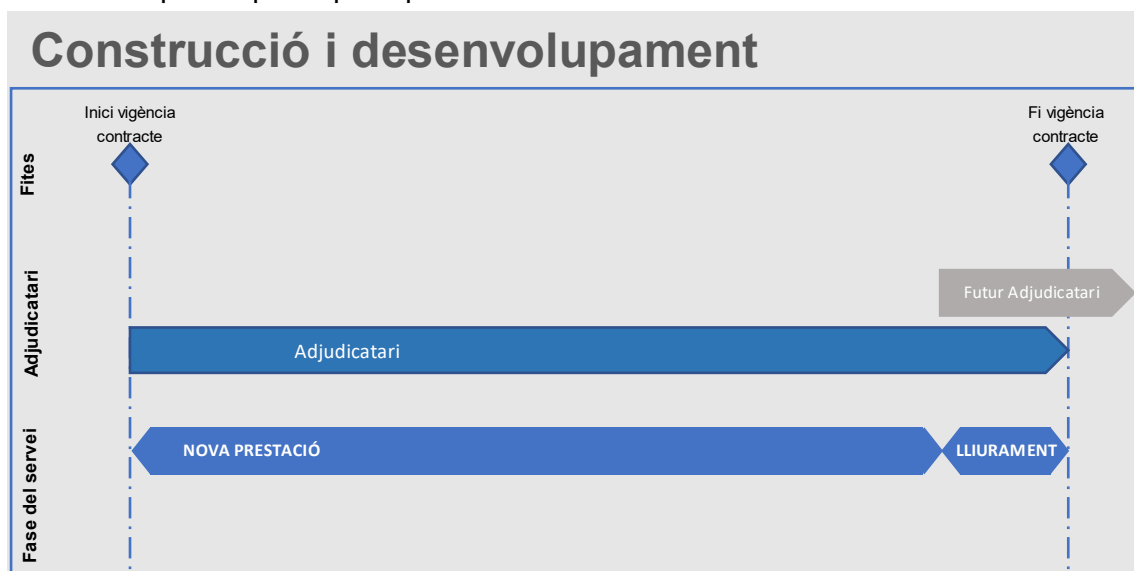


Figura 1: Fases del Servei de Construcció i Desenvolupament

- **Nova Prestació:** Un cop signat el contracte, s'iniciaran les diferents accions per la formalització dels projectes de desenvolupament. En aquest moment començarà la nova prestació del servei per als nous adjudicatari. En el cas de la construcció de nous sistemes d'informació, la nova prestació consistirà en la realització dels corresponents. En el cas de desenvolupament sobre sistemes d'informació existents, el nou adjudicatari farà les actuacions necessàries per aconseguir amb els objectius proposats i, un cop finalitzats, tornarà el servei al proveïdor de manteniment actual. En aquesta fase es desenvoluparan les activitats pròpies de l'objecte del lot que es descriu en cada contracte basat. Inclou també, entre d'altres, les activitats de seguiment de control i millora del servei prestat al CTTI.  
A partir d'aquest moment es podrà aplicar el model de penalitzacions associat al compliment dels ANS.
- **Devolució:** En cas de que l'objecte del contracte basat impliqui la transferència del servei a un nou proveïdor, l'adjudicatari haurà de desenvolupar el pla de devolució que garanteixi la continuïtat del servei, continuarà sent el responsable del servei i s'aplicaran els ANS definits en aquest contracte. L'adjudicatari es posarà en contacte amb el futur proveïdor per començar les tasques de transferència del servei, del traspàs de coneixement, i l'habilitació de l'operació.

Aquest pla de devolució constarà com a mínim d'una metodologia, documentació per la transferència del coneixement (per assegurar la continuïtat del servei) i els terminis.

Finançat per

En cas de no poder completar la devolució d'un servei abans de la finalització d'aquest contracte, el CTTI es reserva el dret de perllongar el període de devolució del servei en qüestió. En aquest cas, l'adjudicatari haurà de continuar prestant el servei fins a la correcta devolució. S'estendrà durant un màxim de **4 mesos**.

En el casos de Serveis de desenvolupament de grans evolutius de noves funcionalitats, hi haurà una fase de captura de coneixement, prèvia a les ja indicades

- **Captura de coneixement:** És el període que va des de l'entrada en vigor del contracte. En aquesta fase, l'adjudicatari ha de realitzar diferents accions per tal d'adquirir el coneixement necessari i iniciar els diferents projectes de desenvolupament el més aviat possible. S'estendrà durant un màxim de **2 mesos** des de la data de signatura del contracte.

## 5.2. Pla d'adquisició de coneixement

El Pla d'adquisició de coneixement, haurà de tenir els següents continguts:

- Planificació detallada d'activitats del procés de transferència del coneixement.
- Pla de fites principals amb el seu calendari.
- Equip compromès.

El Pla indicarà la seqüència d'activitats a realitzar per adquirir el coneixement necessari així com per assegurar que el proveïdor adjudicatari està en disposició per iniciar les activitats de desenvolupament. Així doncs, s'inclourà:

- L'estratègia per a l'adquisició de coneixement (entrevistes, auditoria, accés a documentació, entre d'altres).
- La verificació de la disponibilitat i correcta configuració de l'entorn de desenvolupament per part de l'adjudicatari.
- La verificació de la configuració adequada de les eines a utilitzar (grups, assignació de treballs, entre d'altres).

El Pla de fites principals ha d'incloure, almenys, per a cadascuna de les tasques a dur a terme, les dates d'inici i fi de cadascuna d'elles, la distribució de responsabilitats, els criteris aplicables d'acceptabilitat i qualsevol altre detall addicional que s'estimi pertinent.

El CTTI identificarà dependències i condicionants entre contractes que el proveïdor haurà de respectar, així com validarà l'estratègia i acompanyarà al proveïdor adjudicatari per tal assegurar l'èxit de l'adquisició de coneixement.

## 5.3. Pla de traspàs de desenvolupament a manteniment

El licitador haurà d'incloure un Pla de traspàs del desenvolupament portat a terme durant la Prestació de Servei cap al proveïdor que hagi de ser responsable del manteniment del sistema d'informació.

Finançat per

Aquest Pla de traspàs haurà d'incloure:

- Resum del desenvolupament realitzat indicant el seu impacte sobre el sistema d'informació (increment d'accés, rendiment, ampliacions d'arquitectura realitzades, entre d'altres).
- Documentació vinculada al desenvolupament realitzat (documents funcionals, tècnics, arquitectura, operacionals, entre d'altres).

El proveïdor de manteniment haurà d'acceptar formalment aquest Pla de traspàs en un període no superior a 2 setmanes des del seu lliurament.

Serà responsabilitat del proveïdor que ha fet el desenvolupament, assegurar l'acceptació del Pla de traspàs.

#### **5.4. Pla de devolució del servei**

El licitador inclourà un Pla de devolució del servei detallat que descriu les obligacions i tasques que hauran de ser desenvolupades per cadascuna de les parts en relació amb la devolució, i que inclogui els termes i condicions en què es realitzarà.

En cas de cessament o finalització del contracte, el proveïdor estarà obligat a tornar el control dels serveis objecte del contracte, havent de realitzar en paral·lel els treballs de devolució amb els de prestació del servei, sense cost addicional per al CTTI.

El Pla de devolució haurà de complir, com a mínim, els següents principis i continguts:

- El termini d'execució serà d'entre 2 i 4 mesos abans de la finalització del contracte ja sigui per haver exhaurit el termini o per cancel·lació anticipada. El CTTI es reserva el dret de poder reduir el termini d'execució segons consideri necessari.
- Inclourà la metodologia de transferència de coneixement dels aspectes fonamentals d'operació i, com a mínim, descriurà:
  - Suport al nou adjudicatari, formació i documentació sobre els procediments de negoci i del servei.
  - L'accés al maquinari, el programari, la informació, la documentació i altre material utilitzat per l'adjudicatari o la Generalitat de Catalunya en la provisió del servei.
  - La formació pràctica tutelada, en la qual el personal designat pel CTTI realitzi els treballs propis de cada procés o funcionalitat tutelats pel personal de l'adjudicatari.
- L'adjudicatari haurà d'oferir el maquinari i els equips informàtics, adscrits de forma exclusiva als serveis objecte del contracte, al CTTI o a terceres parts anomenades per aquest. La valoració dels equips es realitzarà per un tercer utilitzant el criteri de "preu de mercat" o, si no és possible, sotraient al seu preu de compra el cost de l'amortització sense valor residual. El CTTI, o terceres parts anomenades per aquest, podrà realitzar la compra de tots o part dels equips.
- El CTTI podrà subscriure un contracte de llicència d'ús sobre els sistemes de l'adjudicatari que fossin necessaris per assegurar la continuïtat del servei.

Finançat per

- L'adjudicatari haurà d'oferir tota l'ajuda en la transferència al CTTI, o a terceres parts anomenades per aquest, de serveis subcontractats, garanties o contractes de manteniment existents fins al moment de la terminació en els mateixos termes pactats amb els adjudicataris d'aquests.
- L'adjudicatari haurà d'oferir un Pla per definir les responsabilitats i gestionar la resolució de problemes entre el nou adjudicatari, el CTTI i/o altres adjudicataris.
- Durant el període de devolució del servei, l'adjudicatari ha de complir els Acords de Nivell de Servei. El Pla de devolució no ha de causar cap discontinuïtat en el servei.
- El CTTI no assumirà una dedicació significativa de recursos propis o de la Generalitat de Catalunya en les activitats de devolució.
- L'adjudicatari haurà de garantir que es disposa de la documentació actualitzada de la gestió del servei (base de dades de coneixement) a transferir.
- Abans de l'inici de la fase de devolució, l'adjudicatari ha de garantir, per les aplicacions d'importància Alta, que la documentació base es troba actualitzada. Es considera documentació base la que es troba indicada com a grau de necessitat imprescindible a:

[https://qualitat.solucions.gencat.cat/quies/transicio/lliurables\\_transicio\\_devolucio/](https://qualitat.solucions.gencat.cat/quies/transicio/lliurables_transicio_devolucio/)

## 6. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

L'objectiu d'aquest apartat és descriure el model d'ANS, que defineix els **indicadors** i els **nivells de servei** exigits, i estableix una base objectiva i mesurable que reflecteixi el compromís entre l'adjudicatari i el CTTI per a prestar els serveis requerits de forma satisfactòria, enfront de la Generalitat de Catalunya.

El CTTI pretén obtenir un nivell de servei d'alta qualitat, així com un grau de satisfacció elevat per part dels usuaris, basat en:

- L'establiment d'indicadors de servei, de manera que el CTTI pugui realitzar una avaluació objectiva del servei i els seus lliurables, i que l'adjudicatari tingui una base per a la correcció de les eventuais deficiències en la prestació, i per a la millora dels seus processos i organització.
- L'establiment d'un model de penalitzacions que relacioni el nivell de prestació del servei amb la seva facturació.

Per aquests motius es defineix la següent estructura d'ANS:

- ANS d'Aplicació. Són els indicadors que mesuren el nivell de servei de les aplicacions de manera individual per a cada una d'elles.
- ANS d'Àmbit. Són els indicadors que mesuren el nivell global de servei per a cada àmbit.
- ANS de Contracte. Són els indicadors que mesuren el grau de consecució dels acords administratius i la gestió global del contracte.

Finançat per



El llistat d'indicadors de servei es detallen a l'apartat 8.5. **Error! No s'ha trobat l'origen de la referència.**

Adicionalment als Acords de Nivell de Servei (ANS), es mesuraran els indicadors de qualitat de nivell de servei (MQE), que determinen la qualitat global en l'execució del contracte.

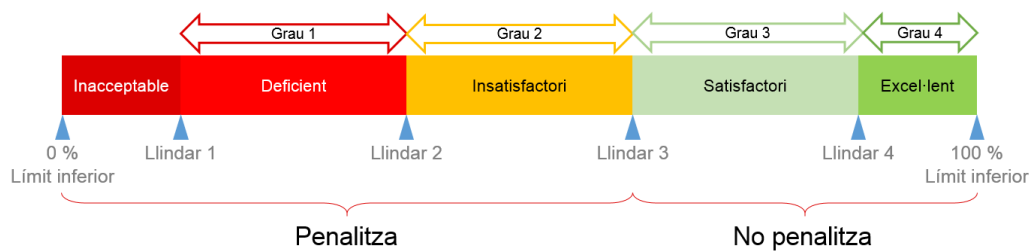
### 6.1. Característiques dels indicadors

Els indicadors tindran les següents característiques:

- Codi. Identificador únic de l'indicador.
- Nom. Defineix l'objecte de mesura de l'indicador.
- Descripció. Descripció de l'indicador i el seu objectiu. S'inclouen les restriccions necessàries per dur a terme el càlcul del valor de l'indicador (per exemple restriccions horàries, tipificació dels incidents,...).
- Servei. Determina el servei tecnològic sobre el que s'aplica l'ANS.

Abreviatura	Servei
GN	General, aplica a tots els serveis
GO	Gestió operativa
SU	Suport a usuaris
MC	Manteniment correctiu
MP	Manteniment preventiu, perfectiu i adaptatiu tècnic
EV	Manteniment evolutiu

- Fórmula d'obtenció/eina. Fórmula a aplicar pel càlcul del valor de l'indicador de mesura, identificant les variables que intervenen al càlcul (mètriques) i, si s'escau, la referència a l'eina que permet l'automatització i extracció de les dades.
- Periodicitat. Freqüència de mesura del valor de l'indicador.
- Llindars de grau per a la definició dels trams. Valors que defineixen el grau de compliment del nivell de servei exigít. Per a cada indicador es definiran 4 llindars de grau. En funció de la banda en que es trobi l'indicador presentarà els valors següents:



Finançat per



- Penalització màxima. Determina el valor màxim al que pot arribar la penalització en el cas d'incompliment de l'indador objectiu definit.

### **Grau de l'indador**

El grau de l'indador pot prendre els següents valors:

- Grau 1: Deficient o Inacceptable
- Grau 2: Insatisfactori
- Grau 3: Satisfactori
- Grau 4. Excel·lent

El grau 4 serà el nivell objectiu, mentre que el grau 3 serà el nivell d'acompliment mínim per considerar que l'indador és satisfactori.

## **6.2. Càlcul dels indicadors**

Per tot indador s'estableixen 4 llindars per definir els **trams** lineals que han de permetre l'obtenció del **grau** associat.

	Llindar Grau 1	Llindar Grau 2	Llindar Grau 3	Llindar Grau 4
<i>Indicador de mesura</i>	Valor 1	Valor 2	Valor 3	Valor 4

Pel valor mesurat per un indador (valor indador), s'haurà de cercar entre quins llindars es troba i aplicar el següent procediment, tenint en compte si els valors definits pels llindars (Valor 1 – Valor 4) son creixents o decreixents:

- Per valors de llindars creixents (valor Llindar Grau 1 < valor Llindar Grau 4)
  - 1) Si el valor és inferior al llindar 1, el grau serà 1.
  - 2) Si el valor és igual o superior al llindar 4, el grau serà 4.
  - 3) En la resta de casos s'aplicarà la fórmula de càlcul del Grau.
- Per valors de llindars decreixents (valor Llindar Grau 1 > valor Llindar Grau 4)
  - 1) Si el valor és superior al llindar 1, el grau serà 1.
  - 2) Si el valor és igual o inferior al llindar 4, el grau serà 4.
  - 3) En la resta de casos s'aplicarà la fórmula de càlcul del Grau.

Fórmula de càlcul del Grau:

$$\text{Grau} = \frac{(\text{Valor indador} - \text{Valor llindar inferior})}{\text{Valor llindar superior} - \text{Valor llindar inferior}} + \text{Grau corresponent al llindar inferior}$$

En aplicar la fórmula de càlcul del Grau, cal tenir en compte les següents consideracions:

- Quan dos o més llindars prenen el mateix valor, el valor del "Grau corresponent al llindar inferior" correspon al del llindar coincident superior.

Finançat per

Per exemple, quan el *Llindar Grau 1* i el *Llindar Grau 2* prenen el mateix valor, el “Grau corresponent al llindar inferior” correspon al del *Llindar Grau 2*, és a dir, pren valor 2.

- Quan el valor mesurat per un indicador (*valor indicador*) coincideix amb algun dels valors definits pels llindars (Valor 1, Valor 2, Valor 3), es prendrà com a “Valor llindar inferior” el valor corresponent al llindar coincident. Quan dos o més llindars prenen el mateix valor, es prendrà com a “Valor llindar inferior” el valor corresponent al llindar coincident superior.

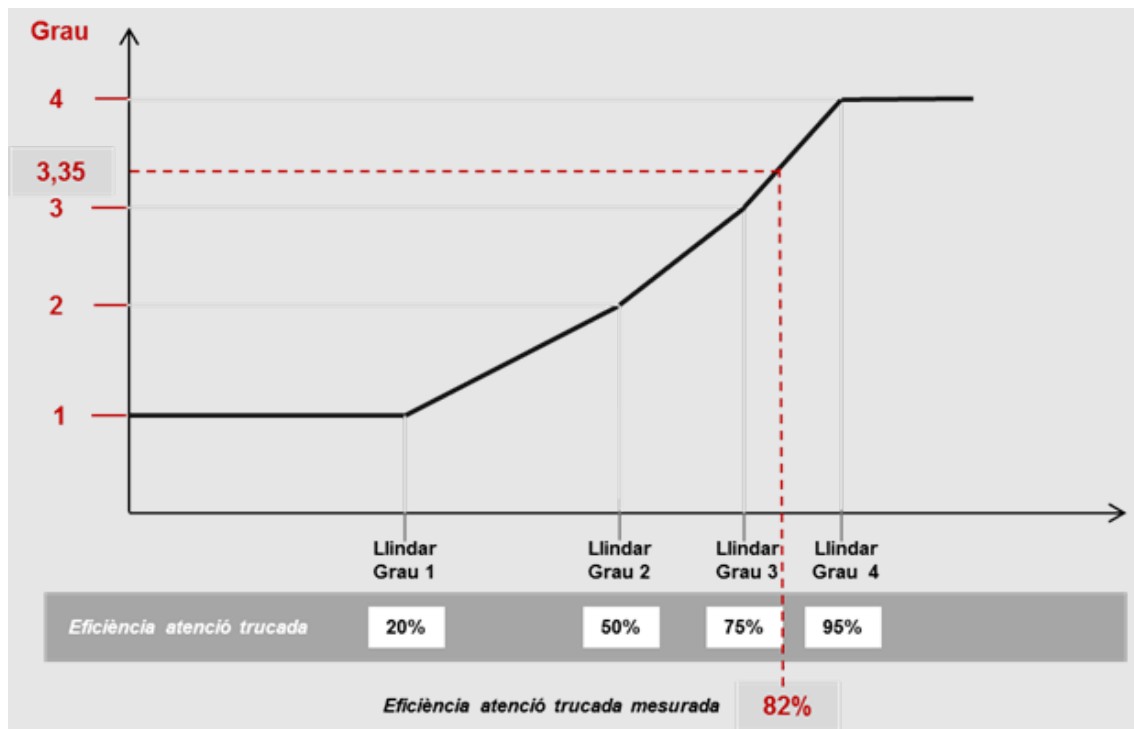
Per exemple, suposant els següents valors de llindars: *Llindar Grau 1* i el *Llindar Grau 2* prenen el mateix valor, 20%, *Llindar Grau 3* pren valor 75% i *Llindar Grau 4* pren valor 95%; quan el valor mesurat pel l'indicador pren valor 20%, el “Valor llindar inferior” pren valor 20%, el “Valor llindar superior” pren valor 75% i el “Grau corresponent al llindar inferior” pren valor 2.

### Exemple de càlcul:

Suposem que tenim l'indicador “Eficiència atenció trucada” que pot prendre valors percentuals entre 0% i 100% i que el valor objectiu és 95%. Si s'han definit els següents llindars:

- *Llindar Grau 1*. El valor de l'indicador és 20%
- *Llindar Grau 2*. El valor de l'indicador és 50%
- *Llindar Grau 3*. El valor de l'indicador és 75%
- *Llindar Grau 4*. El valor de l'indicador és 95%

Si el valor mesurat en un període per l'indicador “Eficiència atenció trucada” ha estat 82% el grau calculat és:  $((82-75)/(95-75))+3=3,35$ .



Finançat per

Aquest model és dinàmic, ja que permet adaptar-se en el temps a nous nivells objectius i nivells mínims, sense variar els graus possibles.

*Podríem determinar per exemple que durant la fase de transició del servei el llindar del grau 3 sigui del 85%, mentre que en la fase d'execució el segon any ja sigui del 95% i el llindar del grau 4 passi a 98%.*

### 6.3. Relació ANS

Tot seguit es relacionen, segons l'estructura definida (aplicació, àmbit i contracte), els ANS a mesurar, el detall dels quals es troba a l'apartat 8.5. **Error! No s'ha trobat l'origen de la referència.**

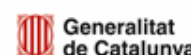
#### 6.3.1. ANS d'Aplicació

Codi	Nom	Servei	Periodicitat
AP-EV-01	Endarreriment de fites acordades per evolutiu	EV	Mensual
AP-EV-02	Lliurables acceptats en primera versió	EV	Mensual
AP-EV-03	Defectes no identificats per l'equip de proves	EV	Mensual
AP-GO-01	Indisponibilitats generats per sonda resoltes per proveïdor aplicacions	GO	Mensual
AP-MP-02	Degradació del software per increment de correctius	MP	Annual
AP-GN-03	Modificació de monitoratge	GN	Semestral
AP-MP-03	Temps màxim de resolució peticions de manteniment adaptatiu	MP	Mensual
AP-SU-02	Temps màxim de resolució peticions de suport funcional o gestió usuaris	SU	Mensual

#### 6.3.2. ANS d'Àmbit

Codi	Nom	Servei	Periodicitat
AM-SEG-01	Aplicacions crítiques que compleixen amb la norma de traces de la Generalitat	GN	Trimestral
AM-SEG-02	Vulnerabilitats crítiques i/o altes de l'aplicació	GN	Trimestral
AM-SEG-03	Correcció de vulnerabilitats crítiques d'aplicacions crítiques de negoci	GN	Mensual
AM-GN-05	Errors detectats a la CMDB del CTTI		
AC-SIC-01	Aplicacions amb codi font correctament custodiat.		
AC-SIC-02	Aplicacions amb automatització del desplegament implementada.		
AC-IS-01	Iteracions per validar Documents d'Arquitectura		

Finançat per



Codi	Nom	Servei	Periodicitat
AC-IS-02	Termini de validació tècnica per entorn lliurat		
AC-GOV-01	Aplicacions amb document d'arquitectura actualitzat	GN	Mensual
AC-GOV-02	Aplicacions amb obsolescència gestionada	GN	Mensual
AC-GOV-03	Aplicacions amb entorn de desenvolupament alineat al corporatiu	GN	Mensual
AC-GOV-04	Excepcions d'arquitectura gestionades amb pla d'actuació vigent	GN	Mensual

### 6.3.3. ANS de Contracte

Codi	Nom	Servei	Periodicitat
CT-GN-01	Factures invàlides realitzades per l'adjudicatari.	GN	Anual

### 6.4. Fonts d'informació per a l'obtenció dels nivells de servei

El CTTI emprà el sistema d'informació CONTIC (Control d'Acord de Nivell de Servei TIC) per al càlcul, anàlisi i emmagatzemament d'indicadors de servei i de procés. Tot i que a l'inici del servei el sistema d'informació CONTIC no sigui capaç de calcular tots els indicadors definits, s'aniran incorporant progressivament al seu catàleg. El proveïdor haurà de proveir els indicadors que estiguin sota la seva responsabilitat a través de les interfícies habilitades.

Sempre que sigui possible, l'origen de les dades utilitzat per al càlcul dels indicadors seran les eines de gestió dels tiquets i monitoratge del CTTI. Per aquells indicadors que el CTTI no sigui capaç d'obtenir de manera autònoma, serà responsabilitat de l'adjudicatari calcular-los i reportar-los amb la periodicitat establerta i el detall i format que requereixi el CTTI, podent arribar a nivell d'instància de servei o de tiquet.

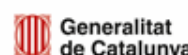
El CTTI utilitzarà els indicadors de servei per realitzar els càlculs de compliment dels ANS i per generar els informes corresponents.

### 6.5. Modificació dels indicadors i nivells de servei

Al llarg de la prestació del servei, davant qualsevol modificació dels indicadors i nivells de servei amb l'objectiu de donar un millor servei, el CTTI conjuntament amb el proveïdor consensuaran i planificaran la seva modificació.

Algunes de les causes que poden comportar aquestes modificacions són, entre d'altres, les variacions d'entorn funcional i de condicions de negoci, els canvis d'abast i volum, les innovacions i les millores del servei.

Finançat per



## 6.6. Aplicació dels Acords de Nivell de Servei

Els Acords de Nivell de Servei definits per a cada servei seran d'obligat compliment al llarg del contracte, exceptuant la fase de transició del servei.

Per a cada servei, l'adjudicatari ha de complir plenament els Acords de Nivell de Servei definits una vegada finalitzada la fase de prestació en transició.

## 7. MODEL DE RELACIÓ

Per defecte, el model de relació i l'estructura de comitès que s'implementarà per la governança específica del serveis objecte d'aquest contracte basat són els detallats en el Plec de Prescripcions Tècniques de l'expedient CTTI-2019-20131 que regeix l'Acord Marc pel desenvolupament i manteniment de noves aplicacions de la Generalitat de Catalunya.

Adicionalment, el Comitè Operatiu del contracte basat establirà, amb la periodicitat determinada, el grau d'avenç del servei de construcció.

Finançat per



GOBIERNO  
DE ESPAÑA



Plan de Recuperación,  
Transformación  
y Resiliencia



Next Generation  
Catalunya



Generalitat  
de Catalunya

## ANNEXES

### 8.1. Classificació de les aplicacions

Per defecte, s'atendrà la classificació de les aplicacions descrita en el Plec de Prescripcions Tècniques de l'expedient CTTI-2019-20131 que regeix l'Acord Marc pel desenvolupament i manteniment de noves aplicacions de la Generalitat de Catalunya.

#### 8.1.1. Criticitat de negoci

Atenent l'apartat 6.1.1 del Plec de Prescripcions Tècniques de l'Acord Marc.

#### 8.1.2. Característiques de qualitat

Atenent l'apartat 6.1.2 del Plec de Prescripcions Tècniques de l'Acord Marc.

#### 8.1.3. Classificació de seguretat de la informació

Atenent l'apartat 6.1.3 del Plec de Prescripcions Tècniques de l'Acord Marc.

### 8.2. Model de governança del contracte

Per defecte, el model de governança TIC de la Generalitat de Catalunya es troba detallat en el Plec de Prescripcions Tècniques de l'expedient CTTI-2019-20131 que regeix l'Acord Marc pel desenvolupament i manteniment de noves aplicacions de la Generalitat de Catalunya.

### 8.3. Funcions de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya

Les funcions de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya es troben detallades en el Plec de Prescripcions Tècniques de l'expedient CTTI-2019-20131 que regeix l'Acord Marc pel desenvolupament i manteniment de noves aplicacions de la Generalitat de Catalunya.

### 8.4. Requeriments i model de seguretat

#### 8.4.1. Requeriments de seguretat

L'adjudicatari haurà de donar compliment al marc normatiu de seguretat vigent de la Generalitat de Catalunya. Tot i això, en aquest apartat es remarquen aquells aspectes de seguretat considerats de major rellevància dins l'abast del servei.

#### Classificació de seguretat de la informació

L'adjudicatari haurà de tenir en compte la classificació de la informació de les aplicacions/projectes a desenvolupar en el basat, realitzada pel negoci, per aplicar correctament el marc normatiu i legal de la Generalitat de Catalunya en matèria de seguretat.

#### Inventari

Informar i actualitzar la informació vinculada a les aplicacions (sobretot URLs, certificats digitals i nivell de classificació de les dades de l'aplicació) en el repositori que determini CTTI i l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya.

Finançat per



## **Compliment Normatiu i Legal**

- L'adjudicatari haurà de complir amb tots els requeriments que siguin d'aplicació d'acord al marc normatiu de seguretat vigent de la Generalitat de Catalunya i de totes les actualitzacions posteriors que es produeixin, així com a tot el marc legal en matèria de ciberseguretat que en sigui d'aplicació (per exemple, Esquema Nacional de Seguretat i GDPR – General Data Protection Regulation, eIDAS - electronic IDentification, Authentication and trust Services).
- L'adjudicatari haurà d'incorporar-se al model de compliment normatiu de la Generalitat de Catalunya, que porta a terme l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya. En aquest model s'integren les possibles auditories que el CTTI o l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya determinin realitzar, així com el seguiment dels plans d'acció derivats de les mateixes. També s'inclou en aquest model el compliment per part de l'adjudicatari de plans d'acció relatius a normatives o estàndards que el CTTI o l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya determinin realitzar. L'adjudicatari haurà de disposar dels recursos adients per a dur terme l'execució de les tasques que li corresponguin en el model de compliment, donant resposta en els terminis marcats per l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya i el CTTI. La gestió del compliment es realitzarà amb l'eina que determini l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya.
- L'adjudicatari haurà de garantir l'accés del personal autoritzat del CTTI i l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya a la informació de seguretat (procediments, registre d'incidents, traces, entre d'altres). Tota la informació de seguretat haurà d'estar sempre disponible per a aquest personal, autoritzat i prèviament identificat. El CTTI, l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya i l'adjudicatari establiran conjuntament els mecanismes per facilitar l'accés del personal autoritzat a aquesta informació, establint els controls de seguretat mínims.
- En relació al tractament de dades de caràcter personal, l'adjudicatari donarà compliment com a encarregat de tractament a allò establert al Reglament General de Protecció de Dades. Pel que fa la seguretat en el tractament de les mateixes, l'adjudicatari implementarà les mesures de seguretat establertes per l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya en el Marc de Ciberseguretat per a la Protecció de Dades. Aquesta implementació i nivell de compliment seran incorporats al model de compliment normatiu de la Generalitat de Catalunya.
- En cas d'execució d'auditories i seguiment dels plans d'acció derivats, aquestes hauran de realitzar-ne amb la metodologia i eines establertes per l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya.

## **Gestió d'excepcions de seguretat**

L'empresa adjudicatària haurà de:

- Tramitar una excepció de seguretat per a cada control definit en el Marc Normatiu de Seguretat al que no es doni compliment, incloent un pla de mitigació i mesures compensatòries.

Finançat per



- Fer un seguiment continu de les excepcions de seguretat a les quals es veuen afectats els serveis objecte del contracte.
- Elevar riscos als Comitès de Seguiment en relació a excepcions considerades de risc alt, per assegurar la seva gestió i seguiment.
- Garantir que un cop les excepcions hagin expirat, es procedeixi a eliminar la mesura d'excepció. El CTTI i l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya hauran d'autoritzar de forma expressa aquestes eliminacions.

### **Sistemes d'Identificació i Signatura Electrònica**

A l'hora de desenvolupar una nova solució s'haurà d'utilitzar, sempre que sigui possible, la plataforma GICAR per autenticar els usuaris, considerant en el cas de les aplicacions crítiques l'ús de captcha i el doble factor d'autenticació.

Així mateix, es tindrà en consideració preferiblement el catàleg de sistemes d'identificació i signatura electrònica de la Generalitat de Catalunya i la guia d'ús que la desenvolupa per proposar solucions d'identificació i signatura a integrar als tràmits i procediments de l'Administració de la Generalitat de Catalunya en la seva relació amb la ciutadania.

### **Gestió de Traces:**

L'adjudicatari haurà de complir amb la norma de gestió de traces vigent. L'adjudicatari haurà d'assegurar que l'aplicació emmagatzema totes les traces que li són d'aplicació d'acord a la seva classificació d'informació i al marc normatiu i legal aplicable.

Les traces hauran de ser accessibles en mode lectura i s'assegurarà el marcatge de les traces amb requeriments específics de conservació segons la legislació aplicable.

L'adjudicatari, tenint en compte el nivell de classificació de seguretat de l'aplicació, haurà de facilitar els mecanismes per a que les traces de l'aplicació siguin accessibles i estiguin integrades amb el repositori de traces corporatiu de la Generalitat de Catalunya.

Entre d'altres, aquestes traces han de permetre:

- La identificació i accessos dels diferents tipus d'usuaris i les accions realitzades (intents de connexions amb èxit i fallits, tasques d'administració dins l'aplicació, traces de la tramitació d'expedients administratius (qui i quan han fet què), consulta de dades especialment protegides, entre d'altres).
- La detecció/solució d'incidències.
- La detecció de possibles incidents de seguretat.

En el cas d'aplicacions Devops, l'adjudicatari haurà de garantir la configuració dels logs de seguretat de la infraestructura conforme la normativa aplicable.

### **Comunicacions Segures:**

L'adjudicatari haurà de garantir que les aplicacions, ja siguin publicades a internet com a intranet, utilitzin canals de comunicació segurs (HTTPS/TLS) a la seva interfície d'usuari i en la interconnexió amb d'altres aplicacions, configurant protocols i algorismes

Finançat per



criptogràfics robustos d'acord a les indicacions de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya.

### **Arquitectura, proves de recuperació de desastres i proves de recuperació de backups**

L'adjudicatari haurà de:

- Garantir que el disseny de l'arquitectura de la solució/aplicació permet assolir els requeriments de disponibilitat/continuïtat requerits.
- Participar en la preparació i execució de les proves de continuïtat/recuperació de desastres (PRDs) i en les proves de recuperació de backups, realitzant proves que certifiquin que l'aplicació està operativa i s'accedeix a la informació recuperada de forma correcta.

### **Signatura del codi de les aplicacions:**

- Signatura d'applets per qualsevol sistema d'informació. El codi objecte dels applets haurà d'anar signat amb un certificat digital de la Generalitat de Catalunya per tal de garantir la integritat.

### **Gestió d'usuaris administradors/ desenvolupadors:**

L'adjudicatari haurà de complir la Guia de Gestió de Comptes d'Administració de la Generalitat de Catalunya.

Entre d'altres mesures, l'adjudicatari haurà de:

- Caldrà limitar al màxim els usuaris amb elevats privilegis. Sempre s'haurà de fer amb comptes nominals. En cas de requerir un usuari privilegiat per part dels desenvolupadors, aquest fet s'haurà de notificar a l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya per la seva autorització i avaluació del risc associat.
- Recertificar els usuaris privilegiats de forma semestral, i haurà d'establir i implementar els plans d'acció per corregir les mancances identificades.

### **Seguretat en la prestació el servei:**

L'adjudicatari haurà de:

- Tots els equips dels administradors/desenvolupadors hauran complir amb les mesures de seguretat que estableixi l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya i el CTTI (EDR, antivirus, per exemple) per poder accedir als equips i xarxa de la Generalitat de Catalunya. En cap cas es farà ús d'equips que la Generalitat de Catalunya (CTTI i Agència de Ciberseguretat de Catalunya) no hagi autoritzat.
- En cas d'accés remot, tots els administradors/desenvolupadors hauran d'accedir a través de la solució de VPN corporativa i disposar d'un segon factor d'autenticació (MFA) per minimitzar el risc de robatori de credencials. Igualment, si les eines corporatives ho permeten, qualsevol accés d'un administrador/desenvolupador des de dins de la xarxa corporativa, també haurà de disposar d'un doble factor d'autenticació.

Finançat per



- De forma general, aplicar les mesures de prevenció i protecció de la informació d'acord als estàndards de la Generalitat de Catalunya.
- L'adjudicatari podrà serà auditat de forma periòdica per valorar el grau de compliment i identificar riscos de seguretat.

#### **8.4.2. Descripció del model de seguretat en el desenvolupament d'aplicacions**

Per garantir un adequat nivell de seguretat de les aplicacions, l'adjudicatari haurà de contemplar la seguretat en els diferents moments del cicle de vida d'una aplicació. Aquestes actuacions permetran gestionar els riscos de seguretat de qualsevol aplicació en tot moment, i prendre les decisions que es considerin oportunes.

El proveïdor haurà de:

- A la fase de recollida de requeriments funcionals:
  - El proveïdor haurà de tenir en compte els requeriments de seguretat, funcionals i no funcionals, per tal que la solució doni resposta a aquests requeriments. Si no els coneix, haurà de demanar-los al responsable del sistema o Gestor de Solucions o, en el seu defecte, a l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya.
- A la fase de desenvolupament de l'aplicació:
  - Completar i lliurar a l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya el Document d'Arquitectura (DA) incloent la següent informació:
    - Tipus d'informació tractada.
    - Solució proposada per donar resposta als requeriments, funcionals i no funcionals, definits prèviament.
  - Desenvolupar i implantar totes aquelles mesures de seguretat definides en el DA.
  - Donar tota la documentació o informació relativa a la solució que l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya pugui requerir.
  - Per les aplicacions web, l'adjudicatari haurà de realitzar l'anàlisi de seguretat dinàmics (OWASP) durant les diverses fases del desenvolupament. Aquestes proves s'hauran de realitzar en els entorns no productius i haurà d'utilitzar una eina d'anàlisi dinàmic configurada segons les indicacions de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya. El proveïdor haurà de lliurar a l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya l'informe resultant de l'anàlisi proporcionat per l'eina i realitzarà les correccions corresponents.
  - Vetllar per aplicar les millors pràctiques de seguretat en el desenvolupament de les aplicacions. Per validar això, el proveïdor haurà de revisar les vulnerabilitats de seguretat identificades en l'anàlisi de codi estàtic realitzat amb l'eina de Qualitat de CTTI o amb l'eina que el proveïdor proposi (prèvia validació per part de l'Agència de

Finançat per

Ciberseguretat de Catalunya). Caldrà que el proveïdor corregeixi les vulnerabilitats identificades.

- Serà un requisit per passar l'aplicació a producció que la informació aportada als apartats de seguretat del DA sigui completa i de qualitat, i que el resultat de les proves realitzades per l'adjudicatari estigui dins dels límits permesos.
- L'Agència de Ciberseguretat de Catalunya podrà executar qualsevol mena d'anàlisi (dinàmic o estàtic) que consideri oportú en qualsevol moment per determinar si el nivell de seguretat de l'aplicació compleix els requisits de seguretat previ el pas a producció. En aquests casos l'adjudicatari haurà de proveir d'un usuari de prova per la completa execució de les anàlisis.

Finançat per



## 8.5. Detall Acords de Nivell de Servei

En les taules següents es detallen els Acords de Nivell de Serveis que s'apliquen a la present licitació.

### 8.5.1. ANS d'Aplicació

Codi	Nom	Descripció	Servei	Formula d'obtenció/eina	Periodicitat	Grau				Penalització màxima
						Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	
AP-MP-01  (IM.PRO.1.TA)	Temps màxim d'atenció o resposta petició	Percentatge de tasques ateses en temps en el mes a mesurar	MP	Nombre de tasques ateses en temps en el mes a mesurar / Nombre de tasques ateses totals en el mes* o Prioritat Crítica < 1h o Prioritat Alta < 2h o Prioritat Mitja < 4h o Prioritat Baixa < 16h *(Independentment de la data d'arribada)	mensual	65%	75%	80%	90%	2% Import mensual recurrent aplicació
AP-MC-01  (IM.PRO.1.TR)	Temps màxim de resolució d'incidència	Percentatge de tasques resoltes en el mes a mesurar	MC	Nombre de tasques resoltes en temps en el mes a mesurar / Nombre de tasques resoltes totals en el mes a mesurar * o Prioritat Crítica < 4h o Prioritat Alta < 12h o Prioritat Mitja < 40h o Prioritat Baixa < 80h *(Independentment de la data d'arribada)	mensual	65%	75%	80%	90%	2% Import mensual recurrent aplicació
AP-SU-01  (IM.PRO.1.TS)	Temps resposta consulta	Percentatge de tasques finalitzades en el mes a mesurar	SU	Nombre de tasques finalitzades en temps en el mes a mesurar / Nombre de tasques finalitzades totals en el mes a mesurar * o Prioritat Crítica < 8h o Prioritat Alta < 14h o Prioritat Mitja < 32h o Prioritat Baixa < 32h *(Independentment de la data d'arribada)	mensual	65%	75%	80%	90%	2% Import mensual recurrent aplicació

Finançat per



Codi	Nom	Descripció	Servei	Formula d'obtenció/eina	Periodicitat	Grau				Penalització màxima
						Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	
AP-MC-02	Correctius d'emergència fora de termini	Nombre de correctius d'emergència fora de termini	MC	Nombre de correctius d'emergència fora termini resolts en el període avaluat + Nombre de correctius d'emergència fora termini pendents de resolució o Prioritat Crítica < 8h o Prioritat Alta < 14h o Prioritat Mitja < 32h o Prioritat Baixa < 32h	mensual	10	3	1	0	10% import mensual recurrent aplicació
AP-MC-03	Correctius planificats fora de termini	Percentatge de correctius planificats que no han estat resolts en termini	MC	Nombre de correctius planificats no resolts en termini / Nombre de correctius planificats que han estat resolts en el període avaluat	mensual	20%	15%	10%	0%	2% import mensual recurrent aplicació
AP-MC-04	Correctius reoberts en el període	Nombre de correctius reoberts en el període	MC	Nombre de correctius reoberts en el període	mensual	10	3	1	0	2% import mensual recurrent aplicació
AP-EV-01	Endarreriment de fites acordades per	Percentatge d'endarreriment de fites acordades.	EV	Temps de desviament de la fita / Durada del projecte	mensual	20%	10%	0%	0%	2% import del manteniment evolutiu
AP-EV-02	Lliurables acceptats en primera versió	Percentatge de lliuraments acceptats en primera versió	EV	Nombre de lliuraments acceptats en primera versió / Nombre total de lliuraments revisats al període	mensual	80%	85%	90%	100%	2% import del manteniment evolutiu
AP-EV-03	Defectes no identitats per l'equip de proves	Percentatge de defectes no trobats per l'equip de proves.	EV	Nombre de defectes trobats pels usuaris en proves d'acceptació / (Nombre de defectes trobats per l'equip de proves + Nombre de defectes trobats pels usuaris en proves d'acceptació)	mensual	40%	25%	5%	0%	2% import del manteniment evolutiu
AP-GO-01	Indisponibilitats detectades per les sondes, resoltes per proveïdor d'aplicacions	Disponibilitat inferior al llindar establert segons criticitat de negoci, per causes atribuïbles al proveïdor d'aplicacions durant l'horari de servei	GO	Si (Temps de servei / Temps total < llindar de disponibilitat segons criticitat de negoci) = 1 En cas contrari = 0 Llindar de disponibilitat segons criticitat de negoci: o Molt alta: 99,90% o Alta: 99,5% o Mitja: 95% o Baixa (no aplica)	mensual	1	0	0	0	Sobre l'import de recurrent de l'aplicació segons la seva criticitat de negoci: o 2,5% per molt alta o 2% per alta o 1,5% per mitja

Finançat per



Codi	Nom	Descripció	Servei	Formula d'obtenció/eina	Periodicitat	Grau				Penalització màxima
						Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	
AP-MP-02	Degradació del software per increment de correctius	Creixement percentual en nombre de correctius	MP	(Nombre de correctius del període en curs - Nombre de correctius del període anterior) / Nombre de correctius del període anterior	anual	15%	10%	5%	0%	2% de l'import de recurrent de l'aplicació
AP-GN-03	Modificació de monitoratge	Hores laborables entre la modificació d'un servei existent i el seu monitoratge, així com la integració amb l'eina de monitoratge de CTTI	GN	Data i hora de modificació del monitoratge de l'aplicació - data i hora de posada en producció de l'evolució de l'aplicació	semestral	16	8	4	2	2% de l'import de recurrent de l'aplicació
AP-MP-03  (IM.APL.005)	Temps màxim de resolució peticions de manteniment adaptatiu	Nombre de tasques resoltes en temps en el mes a mesurar / Nombre de tasques resoltes totals en el mes a mesurar	MP	<p>Nombre de tasques resoltes en temps en el mes a mesurar / Nombre de tasques resoltes totals en el mes a mesurar *</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Prioritat Crítica &lt; 16h</li> <li>o Prioritat Alta &lt; 16h</li> <li>o Prioritat Mitja &lt; 48h</li> <li>o Prioritat Baixa &lt; 80h</li> </ul> <p>*(Independència de la data d'arribada)  **Inclou tiquets gestionats a Remedy o altre eina de proveïdor  ***Les mètriques comptabilitzaran 10x5 sense tenir en compte l'horari de l'aplicació</p>	Mensual	65%	75%	90%	100%	2% Import mensual recurrent aplicació

Finançat per



Codi	Nom	Descripció	Servei	Formula d'obtenció/eina	Periodicitat	Grau				Penalització màxima
						Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	
AP-SU-02  (IM.APL.006)	Temps màxim de resolució peticions de suport funcional o gestió usuaris	Nombre de tasques resoltes en temps en el mes a mesurar / Nombre de tasques resoltes totals en el mes a mesurar	SU	<p>Nombre de tasques resoltes en temps en el mes a mesurar / Nombre de tasques resoltes totals en el mes a mesurar *</p> <p>o Prioritat Crítica &lt; 8h  o Prioritat Alta &lt; 8h  o Prioritat Mitja &lt; 16h  o Prioritat Baixa &lt; 32h</p> <p>*(Independentment de la data d'arribada)  **Inclou tiquets gestionats a Remedy o altre eina de proveïdor  ***Les mètriques comptabilitzaran 10x5 sense tenir en compte l'horari de l'aplicació</p>	Mensual	65%	75%	90%	100%	2% Import mensual recurrent aplicació

### 8.5.2. ANS d'Àmbit

Codi	Nom	Descripció	Servei	Formula d'obtenció/eina	Periodicitat	Grau				Penalització màxima
						Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	
AM-SG-01	Aplicacions crítiques de negoci que compleixen amb la norma de traces de la Generalitat	Percentatge d'aplicacions crítiques de negoci que compleixen la normativa de traces de la Generalitat.	GN	Nombre d'aplicacions crítiques compleixen norma traces / Nombre total aplicacions crítiques	Trimestral	50%	60%	80%	100%	2% de l'import de la suma del recurrent de les aplicacions que no compleixen
AM-SG-02	Webs publicades a Internet amb HTTPS	Percentatge de webs publicades a Internet amb HTTPS	GN	Nombre total de webs publicades a internet amb HTTPS / Nombre total de webs publicades a Internet, d'acord a la planificació acordada amb el CTTI	Bimensual	70%	80%	90%	100%	2% de l'import de la suma del recurrent de les aplicacions que no compleixen

Finançat per



Codi	Nom	Descripció	Servei	Formula d'obtenció/eina	Periodicitat	Grau				Penalització màxima
						Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	
AM-SG-03	Correcció de vulnerabilitats crítiques i/o altes d'aplicacions crítiques de negoci	Percentatge d'aplicacions crítiques de negoci auditades amb vulnerabilitats crítiques i/o altes que no han estat corregides durant els 2 mesos posteriors a la seva identificació o que no s'han aplicat mesures de contenció sobre aquestes vulnerabilitats.	GN	Nombre d'aplicacions crítiques de negoci auditades amb vulnerabilitats crítiques i/o altes que no han estat corregides durant els 2 mesos posteriors a la seva identificació o que no s'han aplicat mesures de contenció sobre aquestes vulnerabilitats / Nombre total d'aplicacions crítiques de negoci auditades amb vulnerabilitats crítiques i/o altes	Trimestral	10%	5%	0%	0%	2% de l'import de la suma del recurrent de les aplicacions que no compleixen
AM-GN-01	Pla anual de canvi de versions	L'adjudicatari presentarà un pla anual de canvi de versions, segons la política de versions establerta	GN	Si NO s'ha entregat el pla anual de canvi de versions en el termini acordat = 1. Si s'ha entregat el pla anual de canvi de versions en el termini acordat = 0.	Anual	1	0	0	0	1% import anual recurrent de l'àmbit
AM-GN-02	Pla de capacitat	L'adjudicatari presentarà un pla semestral de capacitat, segons la política establerta	GN	Si NO s'ha entregat el pla de capacitat en el termini acordat = 1. Si s'ha entregat el pla de capacitat en el termini acordat = 0.	Semestral	1	0	0	0	1% import semestral recurrent de l'àmbit
AM-GN-03	Pla d'obsolescència tecnològica	L'adjudicatari presentarà un pla semestral d'obsolescència tecnològica, segons la política establerta	GN	Si NO s'ha entregat el pla d'obsolescència tecnològica en el termini acordat = 1. Si s'ha entregat el pla d'obsolescència tecnològica en el termini acordat = 0.	Semestral	1	0	0	0	1% import semestral recurrent de l'àmbit
AM-GN-04	Pla de millora contínua	L'adjudicatari presentarà un pla anual de Millora Contínua	GN	Si NO s'ha entregat el pla anual de millora contínua en el termini acordat = 1. Si s'ha entregat el pla anual de millora contínua en el termini acordat = 0.	Trimestral	1	0	0	0	1% import anual recurrent de l'àmbit

Finançat per



Codi	Nom	Descripció	Servei	Formula d'obtenció/eina	Periodicitat	Grau				Penalització màxima
						Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	
AM-EV-01	Incompliment data pactada de presentació d'ofertes	Percentatge d'incompliment de la data pactada de presentació d'ofertes (tant les lliurades en el període avaluat com les pendents de lliurament)	EV	Nombre d'ofertes fora de termini(tant lliurades com pendents) / Nombre d'ofertes total	Trimestral	40%	30%	20%	10%	2% import trimestral recurrent de l'àmbit
AM-GN-05	Error detectats a la CMDB del CTTI	Percentatge màxim d'errors, responsabilitat de l'adjudicatari, detectats a la CMDB del CTTI	GN	Nombre de discrepàncies de facturació per falta d'inventari a la CMDB del servei / Nombre de serveis inventariats a la CMDB. *Càlcul mitjançant les auditories realitzades sobre les eines de gestió de tiquets	Mensual	5%	4%	2%	0%	0,5% import mensual recurrent de l'àmbit
AC-SIC-01	Aplicacions amb codi font correctament custodiat.	Percentatge d'aplicacions amb codi font correctament custodiat.	GN	Nombre d'aplicacions amb codi font al SIC / Nombre total d'aplicacions adjudicades que no tinguin una excepció d'exempció.	Mensual	50%	75%	100%	100%	2% Import mensual recurrent aplicacions sense codi font correctament custodiat
AC-SIC-02	Aplicacions amb automatització del desplegament implementada.	Percentatge d'aplicacions amb automatització del desplegament implementada.	GN	(Nombre d'aplicacions sense planificació + Nombre d'aplicacions amb incompliment de planificació) / Nombre total d'aplicacions adjudicades que no tinguin una excepció d'exempció.	Mensual	50%	75%	100%	100%	2% Import mensual recurrent aplicacions sense automatització del desplegament implementada
AC-IS-01	Iteracions per validar Documents d'Arquitectura	Mitjana d'iteracions per aconseguir la validació d'un Document d'Arquitectura	GN	Nombre total d'iteracions necessàries per aconseguir la validació /Nombre total de documents presentats en el període d'anàlisi <sup>1</sup> 1 -Són els documents presentats en vigència comptabilitzant a partir de la primera versió revisada.	Mensual	5	4	2	2	2% import mensual recurrent de l'àmbit

Finançat per



Codi	Nom	Descripció	Servei	Formula d'obtenció/eina	Periodicitat	Grau				Penalització màxima
						Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	
AC-IS-02	Termini de validació tècnica per entorn lliurat	Percentatge de compliment del termini de validació tècnica per entorn lliurat	GN	Nombre d'entorns lliurats <sup>1</sup> que han excedit els dies establerts en el procés d'integració de solucions / Total acumulat d'entorns lliurats per aquest adjudicatari en la vigència del contracte. 1- Són els entorns lliurats per projecte d'acord als requeriments indicats per part de l'adjudicatari.	Mensual	65%	75%	90%	100%	2% Import mensual recurrent aplicacions sense automatització del desplegament implementada
AC-GOV-01	Aplicacions amb document d'arquitectura actualitzat	Percentatge d'aplicacions amb document d'arquitectura actualitzat	GN	Nombre d'aplicacions <sup>1</sup> amb Document d'Arquitectura disponible i actualitzat / Nombre total d'aplicacions adjudicades que no tinguin una excepció d'exempció. 1 - Són les aplicacions gestionades per l'adjudicatari.	Mensual	50%	75%	100%	100%	2% Import mensual recurrent aplicacions sense document d'arquitectura actualitzat
AC-GOV-02	Aplicacions amb obsolescència gestionada	Percentatge d'aplicacions amb obsolescència gestionada	GN	(Nombre d'aplicacions sense la gestió <sup>1</sup> planificada en el termini establert + Nombre d'aplicacions amb incompliment de planificació <sup>2</sup> ) / Nombre total d'aplicacions adjudicades que no tinguin una excepció d'exempció. 1- Són les aplicacions sense la gestió de la obsolescència planificada en el termini establert al plec tècnic (1 mes des de publicació de Full de Ruta). 2- Són les aplicacions amb l'incompliment de planificació d'eliminació de la obsolescència no justificada.	Mensual	65%	75%	90%	100%	2% Import mensual recurrent aplicacions sense obsolescència gestionada

Finançat per



Codi	Nom	Descripció	Servei	Formula d'obtenció/eina	Periodicitat	Grau				Penalització màxima
						Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	
AC-GOV-03	Aplicacions amb entorn de desenvolupament alineat al corporatiu	Percentatge d'aplicacions amb entorn de desenvolupament alineat al corporatiu	GN	Nombre d'aplicacions <sup>1</sup> amb una configuració tècnica <sup>2</sup> diferent al de la Generalitat / Nombre total d'aplicacions adjudicades que no tinguin una excepció d'exempció. 1- Són les aplicacions gestionades per l'adjudicatari. 2- Són les aplicacions amb una configuració tècnica de l'entorn de desenvolupament diferent a l'entorn corporatiu de la Generalitat en que s'haurà de desplegar.	Mensual	50%	75%	100%	100%	2% Import mensual recurrent aplicacions sense entorn de desenvolupament alineat al corporatiu
AC-GOV-04	Excepcions d'arquitectura gestionades amb pla d'actuació vigent	Percentatge d'excepcions d'arquitectura gestionades amb pla d'actuació vigent	GN	Nombre d'excepcions d'arquitectura <sup>1</sup> amb el calendari d'actuació per mitigar l'excepció en estat vigent / Nombre total d'excepcions d'arquitectura. 1-Són les excepcions d'arquitectura gestionades per l'adjudicatari.	Mensual	50%	75%	100%	100%	2% Import mensual recurrent aplicació

### 8.5.3. ANS de Contracte

Codi	Nom	Descripció	Servei	Formula d'obtenció/eina	Periodicitat	Grau				Penalització
						Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	
CT-GN-01	Factures invàlides realitzades per l'adjudicatari.	Percentatge de factures de l'adjudicatari que no compleixen l'estàndard, que estan mal emeses o tenen un error.	GN	Nombre de factures invàlides realitzades per l'adjudicatari / Nombre total de factures realitzades per l'adjudicatari	Anual	30%	20%	10%	0%	0,1% facturació global del lot
CT-GN-02	Proactivitat	Nombre d'iniciatives de millora implantades i aprovades	GN	Nombre d'iniciatives de millora presentades amb indicadors de millora associats	Quadrimestral	2	3	4	10	0,1% facturació global del lot

Finançat per



---

Finançat per

