

PLEC DE CONDICIONS TÈCNiques PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DE L'APLICACIÓ SERGI (SEGUIMENT DE LES RELACIONS AMB GRUPS D'INTERÈS A L'AMB) I DEL DESENVOLUPAMENT D'EVOLUTIUS

1. OBJECTE

L'objecte del present concurs és la contractació del manteniment de l'aplicació web SERGI (Seguiment de les Relacions amb Grups d'Interès) de seguiment de les relacions amb grups d'interès a l'AMB, i del desenvolupament d'evolutius.

L'Agència de Transparència va contractar el desenvolupament d'aquesta aplicació amb la finalitat de gestionar el seguiment, fiscalització i control de les relacions amb grups d'interès a l'AMB, informació que s'aportarà des dels òrgans de govern de l'AMB, dels directius de les diverses àrees i serveis de l'administració metropolitana i de les entitats del sector públic a qui els és d'aplicació el Codi ètic i de conducta.

El manteniment de l'aplicació SERGI inclou la gestió i resolució d'incidències dels usuaris, ja estiguin relacionades amb l'entorn tecnològic o a aspectes funcionals, i el suport tècnic als administradors del sistema.

1.1. CARACTERÍSTIQUES FUNCIONALS GENERALS

- Gestió de les reunions, grups d'interès, càrrecs de grups d'interès.
- Gestió de la informació de taules bàsiques: entitats AMB, càrrecs d'entitats AMB i usuaris autoritzats de l'aplicació (vegeu Annex 1: Model de dades de l'aplicació)
- Càrrega i actualització diària de la taula de grups d'interès inscrits al Registre de Grups d'Interès de Catalunya que gestiona el Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya.

(<https://analisi.transparenciacatalunya.cat/Legislaci-just-cia/Registre-de-grups-d-inter-s-de-Catalunya/gwpn-de62>)

1.1.1. Gestió del flux de treball

1. Inscripció: Els responsables de les agendes dels alts càrrecs i directius (usuaris gestors) són els encarregats de donar d'alta la reunió a l'aplicació i vincular-hi els participants, tant per part del grup d'interès com per part de l'AMB. Per la inscripció de la reunió, l'estat de la reunió ha de ser "proposada" o "acceptada".

Si el grup d'interès vinculats a la reunió no està registrat, s'haurà de donar d'alta i apareixerà un avís en pantalla informant de la inscripció d'una reunió amb un grup no inscrit. En el moment de desar la fitxa de la reunió,

l'aplicació enviarà automàticament un correu a tots el participants informant que en aquella reunió hi participa un grup d'interès que no consta inscrit al registre oficial i que té el deure d'inscriure's-hi.

2. Tancament de la reunió: Els mateixos responsables de les agendes dels alts càrrecs i directius (usuaris gestors) també són els encarregats de donar per tancada una reunió quan aquesta s'hagi realitzat o s'hagi cancel·lat i s'hagi introduït a l'aplicació tota la informació requerida. Una reunió queda tancada quan l'estat de la reunió passa a ser "realitzada" o "cancel·lada". A partir d'aquell moment, els usuaris gestors només poden consultar la informació introduïda, però ja no poden editar-la ni fer-hi canvis.

En desar la fitxa de la reunió amb l'estat "realitzada", l'aplicació envia automàticament un correu a tots els participants amb tota la informació que consta a la base de dades sobre aquella reunió i informant que disposen de 15 dies per formular observacions.

3. Validació: Transcorreguts 15 dies des del tancament d'una reunió un responsable de l'Agència de Transparència (usuari revisor) analitzarà la informació introduïda i les possibles observacions que hagi rebut per determinar si aquella reunió compleix els requisits per ser publicada o constitueix una de les excepcions. En cas que la informació hagi de ser publicada, haurà de seleccionar el valor "publicada" a l'estat de publicació. En cas que la informació no hagi de ser publicada haurà de seleccionar el valor "descartada" a l'estat de publicació.

En el moment de desar la fitxa de la reunió, l'aplicació envia automàticament un correu a tots els participants informant de la seva publicació o de la no publicació, segons correspongui:

- En cas que es validi la publicació de la reunió s'informarà a tots els participants sobre la informació registrada per l'aplicació i que aquesta es farà pública automàticament al Portal de Transparència al cap de 7 dies.

- En cas que es descarti la publicació de la reunió s'informarà a tots els participants dels motius pels quals es descarta la publicació d'aquella.

4. Publicació: la reunió es publica al Portal de Transparència al cap de 7 dies, i es genera un fitxer Excel que inclou només les reunions realitzades, publicades i que es van declarar publicables fa més de 7 dies. El fitxer Excel es publica al portal de dades obertes de l'AMB.

1.1.2. Altres funcionalitats addicionals

Avisos en pantalla:

- **Avís de grups no registrats al Registre de Grups d'Interès**: apareix quan es vincula per primera vegada a una reunió un grup d'interès on el camp Estat del



registre té el valor “No inscrit al RGI”. En l’avís, s’informa de l’alta d’una reunió amb un grup d’interès que no està inscrit al Registre de Grups d’Interès; que el grup d’interès té el deure d’inscriure’s al registre en 10 dies i que rebrà un correu electrònic amb la informació per tramitar la inscripció.

- **Avis de grup no registrat reincident:** apareix quan es vincula a una reunió, de forma reiterada, un grup d’interès on el camp Estat del registre té el valor “No inscrit al RGI”. En l’avís, s’informa de l’alta d’una reunió amb un grup d’interès que no està inscrit al Registre de Grups d’Interès i que ja ha mantingut prèviament alguna reunió amb l’AMB o les seves entitats vinculades. Es recomana no celebrar la reunió fins que el grup d’interès estigui inscrit, però s’informa que en cas que es faci la reunió, aquesta s’ha d’introduir a l’aplicació SERGI.
- **Avis de tancament d’una reunió per realització:** es mostra a la pantalla d’edició de reunions quan l’usuari desa la fitxa d’una reunió on el camp Estat reunió té el valor “Realitzada”. En l’avís, s’informa a l’usuari que si declara la reunió com a realitzada, s’enviarà una notificació als participants amb la informació registrada i ja no podrà fer més canvis.
- **Avis de tancament d’una reunió per cancel·lació:** es mostra a la pantalla d’edició de reunions quan l’usuari desa la fitxa de d’una reunió on el camp Estat reunió té el valor “Cancel·lada”. En l’avís, s’informa a l’usuari que si declara la reunió com a cancel·lada, els participants no rebran cap notificació i ja no podrà fer més canvis en aquella fitxa.

Enviament automàtic de correus electrònics:

- **Notificació de grup no registrat:** quan es desa una nova reunió amb un grup d’interès on el camp Estat del registre té el valor “No inscrit al RGI” s’envia automàticament un correu electrònic a tots els participants d’aquella reunió, a l’usuari creador de la reunió i a transparencia.sergi@amb.cat. En el correu electrònic s’informa que s’ha donat d’alta una reunió amb un grup d’interès que no està inscrit al Registre de Grups d’Interès, es recorda l’obligatorietat d’inscriure’s-hi i es dóna informació sobre com tramitar aquesta inscripció.
- **Notificació de tancament d’una reunió:** quan es desa una reunió on el camp Estat reunió té el valor “Realitzada” i el camp Estat de publicació té el valor “Pendent”, s’envia automàticament un correu electrònic als participants d’aquella reunió, a l’usuari creador de la reunió i a transparencia.sergi@amb.cat. En el correu electrònic, s’informa de les dades sobre la reunió recollides per l’aplicació SERGI i es dóna un període de 15 dies per formular observacions, comentaris o al·legacions abans que l’Agència de Transparència valori si ha de ser objecte de publicitat.
- **Notificació de publicació:** en desar una reunió on el camp Estat reunió té el valor “Realitzada” i el camp Estat de publicació té el valor “Publicada”, s’envia automàticament un correu electrònic als participants, a l’usuari creador de la reunió i a transparencia.sergi@amb.cat. En el correu electrònic, s’informa de la informació registrada sobre la reunió i que es farà pública de forma automàtica al Portal de Transparència en 7 dies.

- **Notificació de no publicació:** quan es desa una reunió on el camp Estat reunió té el valor “Realitzada” i el camp Estat de publicació té el valor “Descartada”, s’envia automàticament un correu electrònic als participants, a l’usuari creador de la reunió i a transparencia.sergi@amb.cat. En el correu electrònic, s’informa sobre els motius pels quals s’ha descartat la publicació d’aquella reunió al Portal de Transparència.

Rols i permisos d’usuaris:

- **Gestor:** responsable de les agendes dels alts càrrecs i directius. Poden donar d’alta i editar les reunions, crear grups d’interès no inscrits al registre oficial, crear càrrecs representants dels grups d’interès que han participat en alguna reunió de les gestionades.
- **Revisor:** té permisos per revisar i validar el contingut de les reunions i per decidir la seva publicació. També pot editar i actualitzar les taules d’entitats de l’Quan es desa una reunió on el camp Estat reunió té el valor “Realitzada” i el camp Estat de publicació té el valor “Descartada”, s’envia automàticament un correu electrònic als participants, a l’usuari creador de la reunió i a transparencia.sergi@amb.cat. En el correu electrònic, s’informa sobre els motius pels quals s’ha descartat la publicació d’aquella reunió al Portal de Transparència.AMB i dels càrrecs de les entitats de l’AMB.
- **Administrador:** té privilegis per crear o modificar els usuaris autoritzats i modificar el contingut dels textos que s’envien automàticament per correu electrònic.

1.2. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES

- Aplicació web allotjada a servidor a la DMZ (URL <https://sergi.amb.cat>)
- Components desenvolupats a mida: interfície web d’accés restringit, amb compte d’usuari i contrasenya.
- Desenvolupat amb l’eina de JavaScript React (basat en Node.js).
- Base de dades: MySQL
- Servidor web amb sistema operatiu Windows.

2. REQUERIMENTS TÈCNICS GLOBALS DEL MANTENIMENT

Es requereix el manteniment de l’aplicació SERGI, que inclou el següent:

- Atenció telefònica en primera instància.
- Connexió via VPN, en cas de ser necessari, als servidors d’AMB.
- Suport als administradors del sistema.
- Horari d’atenció de 9 a 17h durant tots els dies laborables.



- Per garantir millor el servei, caldrà que l'empresa disposi d'un entorn de proves que permeti replicar l'estructura de l'entorn de producció operatiu a l'AMB.

2.1. RECEPCIÓ D'INCIDÈNCIES

L'AMB podrà accedir al servei de manteniment com a mínim per telèfon o correu electrònic, de manera que es puguin obrir incidències i enviar peticions per aquestes vies.

Quan es presenti una incidència, els usuaris han de tenir un canal de comunicació clar, ben definit i àgil amb l'empresa per tal de resoldre la incidència al més aviat possible. El temps de resposta s'indica a l'apartat següent.

2.2. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

L'ANS associat al servei haurà de ser el següent:

Prioritat	Impacte	Incidència	Petició de servei
1	Crític: afecta al servei	Interrupció total del servei: el servei manca per complet de disponibilitat.	Es requereix un canvi per mantenir la solució en funcionament.
2	Greu: afecta al servei	Part del servei està operatiu però les parts importants es veuen afectades.	Es requereix un canvi per mantenir un element principal de la solució.
3	Moderat: no afecta al servei	El servei està disponible però una o part de les funcionalitats no funcionen adequadament.	Es requereix un canvi per millorar l'element de la solució.
4	Baix: no afecta al servei	El servei està disponible i la majoria o totes les tasques es poden seguir realitzant.	Es requereix un canvi superficial d'un element de la solució.

El temps de resposta màxim és l'interval transcorregut des de que s'obre la incidència fins que un tècnic de l'empresa adjudicatària truca a AMB per a atendre la incidència. S'estableix en funció de la taula de prioritats abans indicada i d'acord a la següent taula:



Codi de prioritat	Temps de resposta
1	1 hora (de dilluns a divendres de 9 a 17h)
2	2 hores (de dilluns a divendres de 9 a 17h)
3	4 hores (de dilluns a divendres de 9 a 17h)
4	1 dia laborable (de dilluns a divendres de 9 a 17h)

3. DESENVOLUPAMENT D'EVOLUTIUS

Els evolutius s'iniciaran dos mesos després de la signatura de contracte. Aquesta és la relació de funcionalitats que caldrà desenvolupar a l'aplicació:

3.1. Gestió dels càrrecs obsolets (d'entitats i de grups d'interès)

Cal establir algun sistema per a declarar obsolets els càrrecs que deixin d'estar ocupats per una determinada persona, per tal d'evitar que es puguin vincular a noves reunions. S'hauran d'afegir nous camps a la base de dades i a la interfície, per marcar que aquell càrrec ja no és vigent. També caldrà establir una restricció en els sistemes de vinculació de càrrecs a reunions, perquè només es puguin vincular càrrecs en actiu en una reunió.

Cal que l'empresa inclogui a la seva oferta una proposta de gestió dels càrrecs obsolets, per tal d'avaluar-la dins dels criteris no valorables mitjançant xifres o percentatges.

3.2. Gestió d'usuaris

Actualment els usuaris no poden gestionar ells mateixos la seva contrasenya i les contrasenyes no estan encriptades a la base de dades, de manera que són visibles pels administradors. Caldrà doncs integrar el sistema d'identificació del SERGI amb el directori actiu, o bé incorporar un sistema segur de gestió de contrasenyes, tenint en compte que l'aplicació també té usuaris de les entitats vinculades.

3.3. Pàgina de configuració de missatges d'error/avisos

Els usuaris administradors no poden modificar el text dels correus electrònics que s'envien automàticament, ja sigui per a corregir algun error o perquè s'ha produït algun canvi que requereix fer una actualització. Actualment aquests canvis només els pot fer l'empresa encarregada del manteniment.

Per això, es demana que es creï una pàgina de manteniment accessible per als usuaris administradors, des d'on es pugui editar el contingut dels correus electrònics generats automàticament, i també dels avisos en pantalla que veuen els usuaris quan realitzen determinades accions.

Cal que l'empresa inclogui a la seva oferta una proposta de disseny d'aquesta pantalla, per tal d'avaluar-la dins dels criteris no valorables mitjançant xifres o percentatges.

ANNEX 1 – MODEL DE DADES DE L'APLICACIÓ

Aquestes són les taules de la base de dades que es gestionen:

1. REUNIONS



És la taula principal de la base de dades, que recull tota la informació sobre les reunions realitzades amb grups d'interès, així com els representants d'aquests grups i les entitats i els càrrecs de l'AMB implicats en la reunió.

Columnes (Camps):

- Data petició
- Data reunió
- Tema de la reunió
- Lloc de la reunió
- Estat de la reunió
- Data de tancament
- Grup d'interès
- Càrrec del grup d'interès
- Entitat de l'AMB
- Càrrec de l'AMB
- Estat de publicació
- Data de publicació
- Observacions
- Creat per
- Modificat per

2. GRUP D'INTERÈS

Taula que recull la relació dels grups d'interès inscrits al Registre de Grups d'Interès de Catalunya i els grups d'interès que encara no estan inscrits i han mantingut algun contacte amb l'AMB.

Columnes (Camps):

- Nom
- Email
- Número identificador RGI
- Estat del registre

3. CÀRREC DE GRUP D'INTERÈS

Taula que recull les dades identificatives i de contacte dels representants dels grups d'interès que han contactat amb l'AMB.

Columnes (Camps):

- Nom
- Cognoms
- Càrrec
- Email
- Grup d'interès

4. ENTITATS AMB



Relació de les entitats del sector públic metropolità que utilitzen l'aplicació SERGI.

Columnes (Camps):

- Nom
- Email
- Tipus

5. CÀRRECS D'ENTITATS AMB

Relació de tots els alts càrrecs i directius de l'AMB i de les entitats vinculades que han de registrar les seves reunions.

Columnes (Camps):

- Nom
- Cognoms
- Càrrec
- Email
- Entitat de l'AMB

6. USUARIS

Taula dels usuaris autoritzats de l'aplicació SERGI.

Columnes (Camps):

- Email
- Paraula clau
- Grup d'usuaris