



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DE SERVEIS PER L'IMPULS DE LA TRANSFORMACIÓ DIGITAL DELS PROCEDIMENTS ADMINISTRATIUS A L'AJUNTAMENT DE BARCELONA



ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	3
1.1. ANTECEDENTS I SITUACIÓ ACTUAL	3
2. OBJECTE	4
3. ABAST	5
3.1. SERVEI D'OFICINA TÈCNICA.....	5
3.2. SERVEI D'ANÀLISI I ESTRATÈGIA.....	6
3.3. SERVEI DE DIGITALITZACIÓ DE PROCEDIMENTS	6
4. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS.....	6
4.1. SERVEI D'OFICINA TÈCNICA.....	7
4.2. SERVEI D'ANÀLISI I ESTRATÈGIA.....	12
4.3. SERVEI DE DIGITALITZACIÓ DE PROCEDIMENTS	13
5. RECURSOS HUMANS.....	16
6. FACTURACIÓ.....	18
6.1. SERVEI D'OFICINA TÈCNICA.....	18
6.2. SERVEI D'ANÀLISI I ESTRATÈGIA.....	18
6.3. SERVEI DE DIGITALITZACIÓ DE PROCEDIMENTS	19
7. DURADA DEL CONTRACTE.....	19



1. INTRODUCCIÓ

L'Ajuntament de Barcelona es troba actualment immers en el procés de transformació digital de tota l'organització. Una part important d'aquesta transformació digital la constitueix la transformació i adaptació dels seus procediments administratius segons el que regeix la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques (en endavant LPACAP) que estableix que la tramitació electrònica ha de constituir l'actuació habitual de les Administracions Públiques, per servir millor als principis d'eficàcia, eficiència, a l'estalvi de costos, a les obligacions de transparència i a les garanties dels ciutadans.

Els principis de l'Ajuntament de Barcelona per portar a terme la transformació dels seus procediments són:

- La proactivitat en la seva relació amb el ciutadà. Definir i repensar els seus serveis posant el ciutadà en el centre.
- La simplificació i eficiència dels recursos han de guiar la definició dels procediments administratius i la relació amb el ciutadà.
- La prioritització dels serveis per via digital, tot considerant que continuarà existint un canal presencial més enfocat a aquells ciutadans amb dificultats per accedir per mitjans electrònics.
- La transparència i l'accés a la informació del ciutadà.
- Les garanties d'integritat, autenticitat i validesa legal, actualment presents en la documentació administrativa, s'han de traslladar de forma inequívoca a la documentació i als expedients electrònics.
- L'interoperabilitat entre administracions, per tal de reforçar els objectius de simplificació i de repensar la relació amb el ciutadà posant-lo al centre.

Aquesta transformació implicarà necessàriament involucrar diferents àrees de l'Ajuntament de Barcelona i el seu sector públic en la definició, implantació i desplegament de l'administració digital per tal d'aconseguir una transformació global i integral de l'Ajuntament, del seu model de gestió i del seu model de relació.

1.1. ANTECEDENTS I SITUACIÓ ACTUAL

A arrel de l'aprovació de la Llei 39/2015, l'Ajuntament va crear la Comissió IPAC, d'Implantació del Procediment Administratiu Comú. Dins el marc d'aquesta Comissió,



l'Ajuntament de Barcelona va establir una sèrie de taules funcionals amb l'objectiu de definir el model d'aplicació dels serveis digitals als ciutadans i a les empreses.

Com a resultat de les taules i la Comissió IPAC, al març de 2018, l'IMI va començar l'anàlisi, disseny, construcció i implantació dels sistemes informàtics necessaris per a la creació d'una plataforma de Gestió de Procediments Administratius de l'Ajuntament de Barcelona.

Aquesta plataforma que ha de donar suport a la digitalització dels procediments administratius està desenvolupada en les seves funcionalitats bàsiques i es troba en constant evolució per donar cobertura a les noves necessitat que van sorgint a mesura que es van digitalitzant nous procediments. Al document "Annex 2" es pot trobar informació de cada un dels components d'aquesta plataforma.

L'any 2018 es va crear la Direcció d'Administració Electrònica que té com a principal funció l'impuls de la implantació de l'administració electrònica a tots els àmbits de la gestió municipal, a fi de prestar un servei més simple i àgil a la ciutadania allà on sigui.

La transformació a l'Ajuntament és una prioritat d'aquest mandat per preparar-nos i abordar els reptes actuals i del futur de la societat i aconseguir una administració més eficient, àgil i sostenible. L'objectiu principal és oferir millors serveis a la ciutadania involucrant tots els àmbits de l'organització i comptant amb l'impuls d'un fort lideratge per abordar el canvi cultural, tecnològic i operatiu que acompanya a aquesta transformació

2. OBJECTE

Per tal d'avançar en l'objectiu de transformació digital de l'organització, la direcció de serveis d'administració electrònica de l'Ajuntament de Barcelona necessita dotar-se de serveis que l'ajudin a impulsar aquesta transformació sobre tot en l'àmbit dels procediments administratius. En concret li cal dotar-se de 3 serveis diferenciats:

- Servei d'oficina tècnica: per tal de fer el seguiment i control de la transformació digital de l'organització i donar suport a les àrees en aquest àmbit
- Servei d'anàlisi i estratègia: per tal de conceptualitzar i dissenyar estratègies en diferents àmbits relacionats amb la transformació digital dels procediments
- Servei de digitalització de procediments: per tal d'avançar en la transformació digital dels procediments



3. ABAST

A continuació es detallen les activitats que conformen l'abast dels diferents serveis objectes d'aquest contracte

3.1. SERVEI D'OFICINA TÈCNICA

El servei global d'oficina tècnica inclou les següents activitats:

- a) **Identificació , seguiment i impuls de projectes per la transformació digital dels procediments administratius:** fer seguiment de tots els projectes implicats en la transformació digital dels procediments i donar una visió integral de l'estat d'aquesta transformació digital
- b) **Suport en la difusió, l'ús i millora de les eines s que faciliten la digitalització dels procediments:** identificar millores de les eines transversals que ja es troben en funcionament i gestionar-ne la seva implantació així com l'identificació de necessitat de noves eines que facilitin la digitalització dels procediments. Fer difusió i donar suport en l'ús de les eines per part de l'organització
- c) **Actualització mensual i millora dels indicadors d'administració electrònica:** gestionar la actualització mensual del informes dels que es disposi i fer propostes per la seva automatització i millora continua
- d) **Elaboració de documentació de suport:** elaborar tota aquella documentació que li sigui encomanada per la direcció de serveis d'administració electrònica. Tant la documentació operativa que ajudi a la direcció a portar el control i la gestió de les tasques diàries, com la documentació que li permeti fer una comunicació efectiva de l'estat de la transformació digital dels procediments a la resta d'àrees de l'organització comunicació i als Comitès que s'estableixin a tal efecte dins de L'Ajuntament.
- e) **Control i seguiment del contracte:** portar el control del present contracte i fer-ne el seguiment amb la direcció d'administració electrònica.
- f) **Anàlisi previ i valoració de les activitats del servei d'anàlisi i estratègia i de les activitats del servei de digitalització de procediments:** valorar en temps i esforç les activitats que s'han de executar dintre d'aquests serveis
- g) **Transició del servei:** assegurar que el traspàs d'informació entre adjudicatari a la finalització/inici del contracte, es realitza correctament assegurant el traspàs d'informació i de coneixement.

3.2. SERVEI D'ANÀLISI I ESTRATEGIA

Conceptualització i disseny d'estratègies relacionades amb els següents àmbits:

- Canvis organitzatius, adequació i capacitació de perfils en relació a la digitalització dels procediments
- Eines transversals que facilitin la digitalització dels procediments
- Normativa: tant canvis normatius com noves normatives que puguin aparèixer relacionades amb l'àmbit de la transformació digital dels procediments
- Nous indicadors o informes que ajudin a avaluar l'evolució de la digitalització a l'organització
- Aplicació de noves tecnologies en la transformació digital dels procediments
- Bones pràctiques realitzades per altres administracions
- Gestió del canvi de l'organització per adaptar-se a les noves formes de treballar: formació i comunicació

3.3. SERVEI DE DIGITALITZACIÓ DE PROCEDIMENTS

Per aquells procediments, la digitalització dels quals sigui assumida per la direcció d'administració electrònica, l'adjudicatari haurà de liderar, coordinar i executar tot el projecte de digitalització amb les eines disponibles en cada moment

L'adjudicatari serà responsable de:

- La direcció global extrem a extrem de les tasques del contracte.
- La interlocució amb la direcció de projecte de la Direcció d'Administració Electrònica.
- La coordinació dels diferents actors que intervenen al contracte.
- La supervisió i seguiment de les tasques detallades en aquest plec.

També serà responsable de dotar el contracte amb els recursos necessaris, tant humans com materials, que permetin el correcte desenvolupament d'aquestes tasques

4. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

A continuació es descriuen de manera més detallada els serveis que consten dins de l'abast d'aquest contracte.

4.1. SERVEI D'OFICINA TÈCNICA

4.1.1 Control i seguiment del contracte

L'adjudicatari haurà de portar a terme totes les activitats necessàries per controlar la correcta execució del contracte i fer-ne el seguiment quinzenal amb la direcció d'administració electrònica. Les tasques a realitzar per part de l'adjudicatari són:

- Control i seguiment de la planificació dels diferents serveis que s'estiguin executant
- Supervisió del correcte desenvolupament del contracte respecte a les tasques planificades mensualment
- Detecció, anàlisi i aplicació d'accions de contingència i mitigació de tots els riscos que puguin sorgir al llarg de la execució dels diferents serveis inclosos.
- Relació de serveis i tasques pendents d'executar-se, revisió de la seva prioritització amb la direcció d'administració electrònica i proposta de planificació
- Revisió de la feina executada mensualment i els recursos dedicats per la seva validació per part de la direcció d'administració electrònica
- Elaboració dels informes de seguiment del contracte per les reunions quinzenals amb la direcció d'administració electrònica destinades a tal efecte.

4.1.2 Anàlisi previ i valoració de les activitats del servei d'anàlisi i estratègia i de les activitats del servei de digitalització de procediments

En el cas del servei d'anàlisi i estratègia, per cada nou encàrrec que la direcció d'administració electrònica faci a l'adjudicatari, l'oficina tècnica serà l'encarregada de recollir els requeriments i necessitats per tal de poder fer una valoració de l'esforç en temps i recursos. Un cop feta la valoració i aprovada per ambdues parts s'iniciaran les feines corresponents.

En el cas dels serveis de digitalització de procediments, l'oficina tècnica serà l'encarregada de les fases 0 i 1 del procés de digitalització (veure apartat 4.3 del plec). Si després d'aquestes fases es determina que el procés de digitalització és de Nivell 1 o 2, l'oficina tècnica farà una valoració en temps i esforç del procés de digitalització que haurà de ser aprovada per la direcció d'administració electrònica abans d'iniciar el servei de digitalització corresponent.



Si es determina que el procés de digitalització és de Nivell 3, es farà una valoració en temps i recursos només de la fase 2 del procés de digitalització (veure apartat 4.3 del plec) i la resta del procés de digitalització es valorarà un cop finalitzada aquesta fase i recollits els requeriments.

4.1.3 Identificació, seguiment i impuls de projectes per la transformació digital dels procediments

La direcció d'administració electrònica per tal de complir amb la seva funció d'impuls de la transformació digital dels procediments necessita fer seguiment dels projectes relacionats amb la digitalització dels procediments administratius.

En base a la informació del catàleg de procediments administratius elaborat per la Direcció de Processos i Millora de la gestió, l'adjudicatari haurà d'identificar els projectes relacionats amb la transformació digital dels diferents procediments administratius de la següent manera:

- Per aquells procediments que ja tenen suportada la seva tramitació electrònica o que es troben immersos en un procés de transformació digital, analitzar si la transformació que s'ha fet és 100% digital o si pel contrari encara queden parts per digitalitzar i en aquest últim cas identificar quines iniciatives farien falta impulsar per aconseguir la digitalització completa, parlar amb els responsables dels diferents procediments per saber-ne el seu estat d'execució i fer-ne el seguiment.
- Per aquells procediments que encara s'estiguin tramitant totalment en paper, analitzar quina seria la millor solució entre les que hi hagin disponibles, per abordar la seva transformació digital, analitzar quina transformació caldria fer i fer el seguiment del projecte corresponents de digitalització resultants d'aquest anàlisi. En el cas que es decideixi abordar la digitalització amb l'operador genèric d'expedients valorar el nivell de complexitat aplicable per fer aquesta digitalització, aixecar necessitats que no estiguin resoltes i buscar alternatives.

Com a resultat d'aquesta feina, la direcció d'administració electrònica ha de tenir una visió integrada i global dels diferents projectes de digitalització de procediments tant del que estan en curs com dels que estan pendents de portar-se a terme.

4.1.4 Suport en la difusió, l'ús i millora i de les eines transversals que faciliten la digitalització dels procediments

L'adjudicatari haurà de donar suport a la direcció d'administració electrònica en la difusió, l'ús i millora continua de les eines transversals que faciliten la digitalització a tota l'organització. Aquest suport inclou:

- Fer sessions informatives de les diferents eines a l'organització per impulsar-ne el seu ús
- Fer seguiment de les incidències detectades en l'ús de les eines per part de l'organització i fer el seguiment de la seva resolució amb els responsables corresponents
- Identificar millores de les eines actuals per adaptar-les a les necessitats de l'organització i definir-ne els requeriments funcionals
 - o Si es tracta d'una eina on el referent funcional és la Direcció d'administració electrònica , gestionar la seva implementació amb referent tecnològic , fer-ne el seguiment i fer les proves funcionals per validar la solució.
 - o Si es tracta d'una eina on el referent funcional és un altre àmbit de l'organització, gestionar la necessitat amb el referent funcional responsable i fer el seguiment de les millores definides

Actualment la direcció d'administració electrònica és el referent funcional de les següents eines:

- o Operador Genèric d'Expedients
- o Plataforma d'Interoperabilitat
- o Notificació Electrònica
- o Registre Electrònic d'Apoderaments

D'aquestes eines, l'operador genèric d'expedients és l'eina que requereix més esforç i dedicació pel que fa a la millora continua i a la seva difusió dins de l'organització.

En el document "Annex 1" es pot trobar més detall sobre cada una d'aquestes eines

4.1.5 Actualització mensual i millora dels indicadors d'administració electrònica

Actualment la direcció d'administració electrònica disposa d'un quadre d'indicadors en el següents àmbits: notificació, interoperabilitat, registre electrònic i tramitació web. Els informes s'elaboren amb l'eina Microsoft Power BI que posa a disposició el IMI.

L'adjudicatari haurà de portar a terme l'actualització mensual dels diferents informes, recollint les dades necessàries de les diferents fonts. Actualment el recull de dades és manual, l'adjudicatari haurà d'estudiar la possibilitat d'automatitzar l'actualització de

la informació i en cas que sigui possible gestionar la seva implementació amb els responsables tècnics de cada font de dades.

En cas que es detectin errors en les dades proporcionades caldrà gestionar les correccions corresponents. Les petites millores de visualització de les dades que es puguin detectar en els informes actuals o la inclusió d'alguna dada que ara no apareix en els informes actuals, també estaran incloses en aquest servei.

L'elaboració d'un informe nou s'inclourà dins dels serveis d'anàlisi i estratègia i per tant requerirà d'una valoració prèvia en temps i recursos per part de l'adjudicatari i una aprovació de la valoració per part de la direcció d'administració electrònica. Un cop elaborat el nou informe, les tasques per mantenir la informació actualitzada seran assumides pel servei d'oficina tècnica.

4.1.6 Elaboració de documentació de suport

L'adjudicatari haurà d'elaborar tota aquella documentació que li sigui encomanada per la direcció de serveis d'administració electrònica.

Aquesta documentació pot ser de dos tipus:

Documentació operativa: s'inclou dins d'aquesta categoria tota aquella documentació que ajudi a la direcció d'administració electrònica a portar el control i seguiment de les tasques diàries efectuades per l'adjudicatari dins de l'execució del contracte:

- Actes de reunions
- Informes de seguiment de tasques
- Informes sobre l'estat d'execució dels diferents projectes
- Relació de tasques pendents i priorització de les mateixes
- Qualsevol altre documentació que calgui elaborar durant l'execució de les tasques de l'oficina tècnica.

Documentació estratègica: s'inclou dins d'aquesta categoria tota aquella documentació que permeti a la direcció d'administració electrònica fer una comunicació i reporting de l'estat de la transformació digital dels procediments:

- Presentacions pel comitè de direcció de la transformació digital de l'Ajuntament
- Presentacions per sessions específiques on la direcció d'administració electrònica hagi de rendir comptes de la evolució de la transformació digital dels procediments a l'Ajuntament tant dins com fora de l'organització



4.1.7 Transició del servei

L'objecte del servei de transició és assegurar que el traspàs d'informació entre adjudicatari a la finalització/inici del contracte, es realitza correctament assegurant el traspàs d'informació i de coneixement.

Tot i que es tracta d'un servei que es realitzarà puntualment a l'inici i finalització del contracte, s'inclou dins dels serveis d'oficina tècnica doncs haurà de portar-lo a terme l'equip que l'adjudicatari destini a aquesta tipologia de servei.

El servei de transició es compon de dues fases, la devolució del servei i la recepció del servei

Recepció del servei

A partir de l'inici del contracte es farà la transferència de coneixement de l'adjudicatari actual al nou adjudicatari. La direcció d'administració electrònica informará a l'adjudicatari del contingut i la manera com es farà aquest traspàs.

És responsabilitat de l'adjudicatari del present plec, un cop finalitzat aquest període, la correcta i total execució de les tasques previstes al contracte.

La recepció del servei únicament es farà efectiva quan l'adjudicatari sortint i el nou adjudicatari siguin proveïdors diferents. Quan hi hagi continuïtat de proveïdor, aquest servei no caldrà executar-lo. S'entén que hi ha continuïtat de proveïdor davant els següents supòsits:

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

Devolució del servei

La devolució del servei és la fase d'execució del servei durant la qual es procedeix a traspasar la prestació del servei entre l'adjudicatari sortint i el nou adjudicatari.

Li correspon a l'adjudicatari del present contracte liderar i assegurar que la devolució del servei es realitza assegurant la qualitat i transparència del procés.

La devolució del servei únicament es farà efectiva quan l'adjudicatari sortint i el nou adjudicatari siguin proveïdors diferents. Quan hi hagi continuïtat de proveïdor, aquesta

servei no caldrà executar-lo. S'entén que hi ha continuïtat de proveïdor davant els següents supòsits

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

3 mesos abans de la finalització del present contracte, i en el cas que estigui prevista la licitació d'un nou contracte pel mateix servei per part de la direcció d'administració electrònica, l'adjudicatari haurà de preparar un pla de devolució del servei pel futur adjudicatari del servei, que inclogui, la informació que cal traspasar, el temps previst de traspàs i com es farà aquest traspàs. Aquest pla de devolució ha de ser aprovat per la direcció d'administració electrònica.

4.2. SERVEI D'ANÀLISI I ESTRATÈGIA

Aquest servei inclou les tasques necessàries per analitzar una determinada situació, el seu impacte en el model actual i establir, si escau, la estratègia futura a seguir. Degut a que l'àmbit de la digitalització és un àmbit que està en continua evolució, tant normativa com tecnològica, no es pot definir a priori quines qüestions caldrà analitzar en un futur i en quins àmbits caldrà establir una estratègia diferent a l'actual, doncs dependrà molt de la situació i de les necessitats en cada moment. Si que es poden limitar els àmbits en el que s'enquadra aquest servei i que són els següents:

- Canvis organitzatius, adequació i capacitació de perfils en relació a la digitalització dels procediments
- Eines transversals que facilitin la digitalització dels procediments
- Normativa: tant canvis normatius com noves normatives que puguin aparèixer relacionades amb l'àmbit de la transformació digital dels procediments
- Nous indicadors o informes que ajudin a avaluar l'evolució de la digitalització a l'organització
- Aplicació de noves tecnologies en la transformació digital dels procediments
- Bones pràctiques realitzades per altres administracions
- Gestió del canvi de l'organització per adaptar-se a les noves formes de treballar: formació i comunicació

Respecte a qualsevol d'aquests àmbits, la direcció d'administració electrònica pot requerir a l'adjudicatari alguna de les següents activitats:

- Fer un anàlisi de la situació actual de l'Ajuntament respecte algun aspecte de l'àmbit i proposta de millores
- Fer un anàlisi de la situació a futur de l'Ajuntament respecte algun aspecte de l'àmbit i quines iniciatives calen per arribar-hi
- Fer una anàlisi de noves necessitats respecte un àmbit
- Fer un plantejament d'alternatives de solucions aplicables en un àmbit concret.
- Analitzar i avaluar els resultats obtinguts en l'aplicació de millores en un determinat àmbit
- Fer una comparativa entre diferents solucions o enfocaments per resoldre una determinada necessitat en un dels àmbits.

Quan la direcció d'administració electrònica requereixi d'un servei d'anàlisi i estratègia per part de l'adjudicatari, l'equip assignat al servei d'oficina tècnica recollirà els requeriments funcionals del servei per tal de poder fer-ne una valoració en temps i recursos. Aquesta valoració ha de ser aprovada per la direcció d'administració electrònica abans de l'inici del servei. En el cas que durant l'execució del servei sorgeixin noves necessitats o requeriments no previstos inicialment que incrementin considerablement la previsió inicial, es podrà portar a terme una revisió de la valoració inicial i ajustar-la a les noves necessitats sempre que estigui justificat i es validi per part de la direcció d'administració electrònica. Un cop aprovada, l'adjudicatari haurà d'assignar l'equip necessari per la seva execució.

4.3. SERVEI DE DIGITALITZACIÓ DE PROCEDIMENTS

Actualment l'Ajuntament de Barcelona disposa d'una eina anomenada Operador Genèric d'Expedients (OGE) que serveix per donar cobertura a la digitalització dels procediments que actualment encara s'estan tramitant en paper. Es tracta principalment de procediments de poc volum i poc impacte i que per tant no es justifica la construcció d'un sistema d'informació propi per suportar la seva transformació digital.

Les funcionalitats bàsiques del OGE són les següents:

- Integració amb l'Oficina Virtual de Tràmits (OVT) tant per l'inici del procediment com pels diferents tràmits posteriors a la sol.licitud (esmenes, aportació de documentació, al.legacions,etc..)
-

- Creació de l'expedient electrònic integrat amb l'arxiu electrònic municipal
- Control del circuit de signatures dels diferents documents
- Integració amb la notificació electrònica i paper
- Generació de plantilles de documents
- Extracció bàsica de dades

La direcció d'administració electrònica és la referent funcional d'aquesta eina i n'impulsa la seva millora constant per tal de cobrir les diferents necessitats sorgides a arrel de la digitalització dels diferents procediments en la mateixa.

Al mateix temps, en la majoria de casos, la direcció d'administració electrònica també lidera el procés de digitalització i dona suport al àmbit municipal responsable del procediment, per tal de digitalitzar-lo utilitzant aquesta eina.

Durant els propers anys es vol impulsar i estendre l'ús del OGE a tota l'organització i per tant es preveu un nombre elevat de procediments que caldrà digitalitzar amb aquesta eina.

La digitalització de procediments al OGE es porta terme configurant tota la informació necessària pel procediment al Registre de Procediments Administratius (RPA) i per tant la digitalització consisteix en una parametrització del procediment al RPA segons els requeriments recollits durant la fase d'anàlisi del procés de digitalització.

En el cas que el procediment s'iniciï per part de la ciutadania a través de l'Oficina Virtual de Tràmits (OVT), si el formulari es senzill també es pot configurar des de el RPA. En el cas que el formulari sigui complexa, amb camps que depenguin uns dels altres o amb validacions complicades caldrà que el tràmit es desenvolupi a mida.

L'adjudicatari haurà de donar suport a la direcció d'administració electrònica en els processos de digitalització de procediments que lidera la direcció d'administració electrònica.

Las fases del procés de digitalització són les següents:

0. Preparació i planificació del procés de digitalització
1. Anàlisi inicial del procediment a digitalitzar: diagrama de flux elaborat per la direcció de processos i la sèrie documental elaborada per la direcció d'arxiu.
2. Presa de requeriments amb negoci pel que fa al procediment i amb la direcció d'atenció ciutadana per la part del tràmit a l'OVT

3. Disseny i configuració del procediment, definició del pla de proves i validacions internes per part de la direcció d'administració electrònica
4. Validacions internes
5. Proves de validació amb negoci i amb direcció d'atenció ciutadana
6. Formació, desplegament i implantació
7. Seguiment i suport post implantació.

S'han definit 3 nivells de dificultat en la digitalització de procediments:

Nivell 1: procediments sense tràmit a l'OVT o amb un tràmit molt bàsic i amb un ús de les funcionalitats bàsiques del OGE.

Nivell 2: procediments que s'inicien amb un tràmit senzill i configurable al RPA i amb un ús de les funcionalitats del OGE que estiguin disponibles en el moment d'abordar la digitalització.

Nivell 3: procediments que s'inicien amb un tràmit complex que requereix d'unes funcionalitats específiques que cal desenvolupar a mida o bé que el procediment no s'adapta a les funcionalitats bàsiques del OGE i que per tant caldrà fer evolutius específics. En aquest cas el desenvolupament d'evolutius es responsabilitat del IMI i l'adjudicatari n'haurà de fer el seguiment per part de l'equip de l'oficina tècnica. També es classificaran de nivell 3 procediments que requereixen un nivell alt de personalització (p.ex moltes plantilles).

El nivell de cada procediment no es pot saber a priori, si no que es decideix un cop el procediment ha estat diagramat i també en funció del seu volum i el seu impacte en la ciutadania o en l'organització. La decisió del nivell del procediment es consensua entre l'adjudicatari i la direcció d'administració electrònica. L'estratègia per part de l'organització és forçar que el màxim de procediments es puguin digitalitzar amb un Nivell 1 o 2, per tal d'accelerar la seva transformació digital.

En el document "Annex 3" es pot consultar més informació en relació a aquest tema

Quan la direcció d'administració electrònica requereixi d'un servei de digitalització de procediments per part de l'adjudicatari, l'equip assignat al servei d'oficina tècnica serà l'encarregat d'executar les fases 0 i 1 del procés de digitalització. Si després d'aquestes fases es determina que el procés de digitalització és de Nivell 1 o 2, el mateix equip farà una valoració en temps i esforç del procés de digitalització que haurà de ser aprovada per la direcció d'administració electrònica abans d'iniciar el servei de digitalització corresponent.

Si es determina conjuntament entre l'adjudicatari i la direcció d'administració electrònica que el procés de digitalització és de Nivell 3, l'equip de l'oficina tècnica



farà una valoració en temps i recursos només de la fase 2 del procés de digitalització i la resta del procés de digitalització es valorarà un cop finalitzada aquesta fase i recollits els requeriments. En el cas que es requereixin d'evolutius, la resta del procés de digitalització s'iniciarà quan estiguin disponibles els evolutius necessaris.

En el cas que durant l'execució del servei de digitalització sorgeixin noves necessitats o requeriments no previstos inicialment que incrementin considerablement la previsió inicial, es podrà portar a terme una revisió de la valoració inicial i ajustar-la a les noves necessitats sempre que estigui justificat i es validi per part de la direcció d'administració electrònica.

5. RECURSOS HUMANS

L'adjudicatari proposarà un equip de treball adequat per a l'execució dels serveis.

A continuació s'identifiquen i es descriuen els perfils mínims a proporcionar per l'adjudicatari per l'execució del 3 serveis que contempla l'abast, i els requisits mínims per aquests perfils:

Perfil	Experiència / Coneixements
Cap de projecte	Màxim responsable de la correcta execució del contracte en les condicions i terminis establerts i la consecució dels objectius fixats. Responsable de l'equip de treball. Interlocució directa amb l'equip, revisa amb la direcció d'administració electrònica el correcte avenç dels diferents serveis del contracte, l'adequació dels recursos humans, l'assignació de recursos a les diferents tasques i gestiona riscos, desviacions i peticions fora de l'abast inicial, etc. Quinzenalment es reuneix amb la direcció d'administració electrònica per fer el seguiment de l'execució del contracte. Cal que acrediti un mínim de 5 anys d'experiència professional en l'àmbit de la consultoria estratègica i/o projectes de transformació. Es valorarà fins a més de 4 anys d'experiència addicional en projectes relacionats amb l'àmbit de l'administració electrònica.
Consultor sènior (servei d'oficina tècnica)	Responsable tècnic de l'execució dels serveis, d'acord amb la planificació establerta, i de la qualitat dels lliurables executats: • Assessorament tècnic • Coordinació i dinamització de reunions • Elaboració dels lliurables i dels materials de suport al seguiment i govern del projecte. • Assegurament de la qualitat dels productes.



	• Interlocució amb el personal de l'Ajuntament i els agents clau que participin en el projecte. • Report de l'evolució dels treballs. Cal que acrediti un mínim de 1 any d'experiència professional en l'àmbit de la consultoria estratègica i/o projectes de transformació. Es valorarà fins a més de 3 anys d'experiència addicional en projectes relacionats en l'àmbit de l'administració electrònica
Consultor sènior (servei de digitalització de procediments i servei d'anàlisi i estratègia)	Responsable tècnic dels projectes de digitalització de procediments Cal que acrediti un mínim de 2 anys d'experiència en l'àmbit de la consultoria estratègica i/o projectes de transformació
Consultor júnior (servei d'oficina tècnica)	Suport tècnic al consultor sènior en les seves tasques operatives. Cal que acrediti al menys 6 mesos d'experiència en l'àmbit de la consultoria estratègica i/o projectes de transformació. Es valorarà fins a més d'1 any d'experiència addicional en projectes relacionats en l'àmbit de l'administració electrònica
Consultor júnior (servei de digitalització de procediments i servei d'anàlisi i estratègia)	Suport tècnic al consultor sènior en les seves tasques operatives. Cal que acrediti al menys 6 mesos d'experiència en l'àmbit de la consultoria estratègica i/o projectes de transformació

El proveïdor posarà a disposició un equip de treball adequat per a l'execució del servei d'oficina tècnica i n'assegurarà la seva estabilitat mentre estigui vigent el contracte. Per la resta de serveis no cal adscriure l'equip en el moment de la formalització del contracte però caldrà que l'equip que s'assigni quan calgui executar el servei compleixi amb els requisits mínims de cada perfil.

L'equip mínim que l'adjudicatari haurà d'adscriure al servei d'oficina tècnica és el següent:

- Cap de projecte: 25% de dedicació (0,25 FTE)
- Consultor sènior: 1,5 FTE
- Consultor júnior: 2 FTE



L'empresa adjudicatària haurà de mantenir l'equip de treball adscrit al servei d'oficina tècnica durant tota la vigència del contracte. En cas que s'hagi de produir la substitució d'algun membre de l'equip, que no sigui per causes de força major, l'adjudicatari ho comunicarà a la direcció d'administració electrònica i la substitució s'haurà de fer per un perfil que com a mínim tingui les mateixes característiques professionals i tècniques que les exigides en aquesta clàusula.

La Direcció d'Administració Electrònica es reserva el dret de verificar les capacitats del personal que participa en el projecte en qualsevol moment i rebutjar-lo en cas que no compleixin amb els requisits exigits. Les despeses que es derivin com a conseqüència de canvis en l'equip de projecte aniran a càrrec de l'adjudicatari.

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

- Un període de formació, a càrrec de l'adjudicatari, pel nou membre que s'incorpori a l'execució del contracte.
- Un període de coexistència, d'un mínim de 15 dies, sense cost addicional per a l'Ajuntament, entre la persona que causa baixa i la persona que s'incorpora

6. FACTURACIÓ

6.1. SERVEI D'OFICINA TÈCNICA

La facturació del servei d'oficina tècnica serà fix i serà el resultat de dividir el preu anual del servei d'oficina tècnica ofert per l'adjudicatari i signat en el contracte, entre els mesos efectius de l'any.

6.2. SERVEI D'ANÀLISI I ESTRATÈGIA

La facturació del servei d'anàlisi i estratègia serà variable i es realitzarà a mes vençut segons les validacions realitzades per la direcció d'administració electrònica.

L'import dels treballs fets dins d'aquest servei es calcularà en la fase d'avaluació de necessitats realitzada per el proveïdor adjudicatari dins del servei d'oficina tècnica i sota acceptació de la direcció d'administració electrònica. En el cas que la valoració del temps necessari per executar el servei sigui superior a un mes, es podran establir fites intermitges de facturació, prèviament acordades entre ambdues part, i sempre que es consideri adient per part de la direcció d'administració electrònica i es pugui justificar l'execució de la fita per part de l'adjudicatari.

Un cop realitzats els treballs, la direcció d'administració electrònica serà la encarregada de validar i acceptar els treballs realitzats i d'autoritzar la facturació dels mateixos.



En cas que la direcció d'administració electrònica no autoritzés l'emissió de la factura mensual corresponent, els treballs no podran ser facturats fins a la seva aprovació.

En el detall de la factura haurà de constar la relació de treballs realitzats dins d'aquest servei.

6.3. SERVEI DE DIGITALITZACIÓ DE PROCEDIMENTS

La facturació del servei de digitalització serà variable i es realitzarà a mes vençut segons les validacions realitzades per la direcció d'administració electrònica.

En el cas de serveis de digitalització de procediments els treballs fets dins d'aquest servei es calcularà en la fase d'avaluació de necessitats realitzada per el proveïdor adjudicatari dins del servei d'oficina tècnica i sota acceptació de la direcció d'administració electrònica. Un cop realitzats els treballs, la direcció d'administració electrònica serà la encarregada de validar i acceptar els treballs realitzats i d'autoritzar la facturació dels mateixos.

En cas que la direcció d'administració electrònica no autoritzés l'emissió de la factura mensual corresponent, els treballs no podran ser facturats fins a la seva aprovació.

En el detall de la factura haurà de constar la relació de treballs realitzats dins d'aquest servei.

7. DURADA DEL CONTRACTE

Aquest contracte tindrà vigència a partir del dia següent a la seva formalització o del dia que s'indiqui en la seva formalització i per una durada de 2 anys.

Rosa Valentí Fontanet
Directora d'Administració Electrònica