

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA
CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ELABORACIÓ DE LA DOCUMENTACIÓ DEL
GESTOR D'EXPEDIENTS DEL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA
(EXPEDIENT SGC-2025-93)**

1. Objecte del contracte

L'objecte del contracte de consultoria: és l'elaboració de la documentació existent del gestor d'expedients del Síndic de Greuges de Catalunya, per començar el procés de certificació en l'Esquema Nacional de Seguretat i facilitar els evolutius per a complir amb el mateix.

2. Requeriments mínims

L'empresa haurà d'estar certificada en les següents certificacions amb el nivell indicat.

a) Esquema Nacional de Seguretat amb categorització Alta en els següents tipus:

- Administració i operació de centre de procés de dades en infraestructura.
- Gestió de xarxes, i Serveis de Seguretat
- Desenvolupament d'aplicacions i manteniment

b) CMMI for DEV - Maturity Level 3

c) CMMI for SVC - Maturity Level 3

d) ISO 9001:2015

e) ISO 14001

f) ISO 45001

g) ISO 50001

Les empreses que no disposin d'aquestes certificacions quedaran excloses de la licitació.

3. Context actual

El Síndic de Greuges de Catalunya disposa d'un gestor corporatiu per a la tramitació de les queixes, consultes, actuacions d'ofici i altres actuacions per a les quals és competent.

Aquest gestor, que va néixer per atendre i gestionar un volum d'actuacions limitat, ha esdevingut amb el pas del temps un instrument de gestió d'una multiplicitat de processos diferents, molts d'ells complexos, que necessiten d'una certa ordenació sistemàtica per convertir-lo en un instrument de la màxima qualitat i seguretat.

D'acord amb aquesta necessitat, es proposa una actualització de la documentació existent dels diferents processos que es tramiten a través del

gestor per permetre el seu ús amb independència de la persona encarregada d'utilitzar-lo.

La proposta ha d'incloure l'anàlisi de la complexitat dels processos actius i dels estàndards de codificació, la redacció de la documentació relativa als processos amb un llenguatge clar i comprensible i la millora general dels nivells de seguretat.

Per facilitar el manteniment d'una aplicació es recomanable disposar d'una documentació actualitzada que permeti als diferents tècnics que han d'actuar sobre la mateixa, conèixer l'estructura de l'aplicació, components, versionat i model de base de dades, per facilitar qualsevol actuació tècnica. Amb aquest objectiu es proposa examinar el codi font de l'eina de tramitació d'expedients del Síndic, per tal d'avaluar-ne la seva complexitat i qualitat, i preveure el cost de manteniment que podria suposar en un model de prestació de serveis gestionats.

Anàlisi de codi del tramitador del Síndic:

- Estructura i funcionament: Documentar l'estructura de mòduls i lògica de funcionament
- Estàndards de codificació: Documentació i revisió del codi, identificació de components i cerca de vulnerabilitats i millores.
- Nivell de comentaris: Avaluació del grau de detall dels comentaris en el codi per facilitar el seguiment, comprensió i manteniment
- Nivell de proves: Revisió dels casos de prova unitària i integrada existents, per facilitar la validació del comportament del codi
- Refactorització: Nivell de codi duplicat o complexitat innecessària, per considerar possibles refactoritzacions.
- Seguretat: Identificació preliminar dels nivells de seguretat que presenta el tramitador.

4. Abast de l'estudi:

4.1. Anàlisi i estudi

Per acomplir amb els objectius del projecte, i realitzar l'anàlisi del codi del tramitador a alt nivell, proposem seguir el següent esquema d'actuació al Síndic:

- Diagnòstic: analitzar i comprendre la situació actual, l'estat i composició del tramitador d'expedients del Síndic.
- Documentació: Documentar a alt nivell l'estructura del codi i les funcionalitats que cobreix la persona tramitadora del Síndic.
- Pla D'acció: proposar un pla d'acció per facilitar el seu manteniment i modificacions possibles de cara a passar l'ENS.

4.2. Documentació que caldrà lliurar per part de l'adjudicatari:

I. Documentació tècnic-funcional del tramitador, que inclourà:

- o Documentació tècnica de l'aplicació (versionat, components, complexitat del codi, etc.)
- o Estructura de les dades a les bases de dades SQL
- o Documentar els mòduls de seguretat i traçabilitat de les accions
- o Documentar les funcionalitats i mòduls
- o Documentar les integracions amb altres solucions com via oberta, enotum, office365, etc

II. Previsió pressupostaria pel manteniment del Tramitador

- o Complexitat i actuacions anuals previstes
- o Estimació d'esforç i equip.

5. Equip de treball:

L'empresa adjudicatària designarà un equip de consultoria que siguin experts en la gestió d'aplicacions J2EE, frameworks, biblioteques com hibernate, struts, pdfbox, openpdf, xstream, així com en el coneixement de les característiques específiques de l'Administració pública.

A continuació es detalla com a haurà de ser l'equip estable de treball dedicat als treballs objecte de contracte

- Director/a de projecte: suport puntual (20 hores)
- Analista funcional: suport puntual (50 hores)
- Expert en Arquitectura J2EE: temps parcial (180 hores)
- Analista BBDD: suport puntual. (50 hores)

Dedicació total de l'equip de treball 300 hores.

Tots els membres han de disposar de titulació universitària de grau o superior.

Experiència requerida als perfils relacionats com a mitjans adscrits:

- Director/a de projecte: experiència mínima de 4 anys en la direcció i coordinació de mínim 3 projectes vinculats a l'objecte del contracte.
- Analista funcional: experiència mínima de 4 anys en la gestió o elaboració de mínim 3 projectes d'auditories automàtiques i manuals d'accessibilitat.
- Expert/a en arquitectura J2EE: experiència mínima de 4 anys en tasques d'elaboració de mínim 3 projecte en arquitectura J2EE.
- Analista BBDD: experiència mínima de 4 anys en tasques d'anàlisi de dades de mínim 3 projectes.

6. Metodologia proposada:

6.1. Co-creació

L'objectiu comú del projecte és realitzar un anàlisi del model de gestió desitjat, tot identificant, conjuntament, oportunitats de millora en els processos actuals, funcions, competències i eines. Per això, es podran introduir dinàmiques innovadores, basades en l'experiència d'usuari i impulsades per la metodologia Design Thinking, sempre que es consideri adient.

6.2. Calendari

Caldrà elaborar un pla de treball durant el mes de juliol per tal d'organitzar les tasques a realitzar durant la durada del contracte

- **Pla i execució d'entrevistes:** es realitzaran entrevistes amb els responsables funcionals del Síndic per tal de recavar total la informació necessària de l'aplicació.
 - Opcions: reunions diàries o cada dos dies en funció de les necessitats d'aquesta tasca.
 - Previsió de la durada d'aquest apartat: 2 mesos
- **Anàlisi del codi del Tramitador:** aquesta anàlisi es realitzarà durant tots els mesos necessaris per a la generació de la documentació.

Després de les 2 primeres setmanes d'entrevistes podran començar a treballar amb el codi font.

- Previsió de la durada d'aquest apartat: fins a 2 mesos.

- **Presentació primera proposta sobre la documentació del gestor d'expedients:** es presentarà un esborrany durant l'últim trimestre de 2025, amb una primera proposta per tal de consensuar-la amb la unitat promotora del contracte i modificar o afegir el que creguin oportú abans de lliurar la versió definitiva.
- **Presentació de documentació i conclusions:** presentació de tota la documentació final com a màxim el 30 d'abril de 2026.

7. Termini

El termini d'execució del contracte és de 9 mesos (sense computar el mes d'agost per vacances), a comptar des del dia 01/07/2025, o des de la data de formalització del contracte, si aquesta fos posterior i fins al 30/04/2026.

8. Control de qualitat

L'empresa adjudicatària ha de dur a terme la prestació del servei de manera eficaç. A aquest efecte, ha de disposar d'un sistema de qualitat que optimitzi l'eficiència de la gestió, l'organització i el servei prestat i que garanteixi en tot cas la correcta planificació, execució i supervisió i l'efectiva cobertura del servei.

Així mateix, ha de minimitzar totes les possibles incidències que provoquin perjudicis en l'execució del contracte i, en cas que es produeixin, ha d'informar el Síndic sobre les incidències succeïdes i les mesures adoptades per resoldre-les.

Signatura unitat promotora