



Número d'expedient: PACC2024000068

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DEL SERVEI DE LA REENGINYERIA DE PROCESSOS EN EL MARC DEL MODEL D'ATENCIÓ CIUTADANA INTEGRAL (MOAIC) DE L'AJUNTAMENT DE SANT FELIU DE LLOBREGAT.

ÍNDIX

1. INTRODUCCIÓ	2
2. OBJECTE DEL CONTRACTE	2
3. DESCRIPCIÓ DE LES NECESSITATS	3
3.1. ELABORACIÓ DE PROCEDIMENTS I IMPLEMENTACIÓ TRÀMITS.....	3
3.2. ENTORN TECNOLÒGIC	4
3.3. EQUIP DE TREBALL I DIMENSIONAMENT	5
3.4. REGISTRE D'ACTIVITATS.....	5
3.5. DESIGNACIÓ DE PERSONES INTERLOCUTORES	5
3.6. SEGUIMENT, CONTROL I SUPERVISIÓ	5
3.7. PLANIFICACIÓ I METODOLOGIA DE DESENVOLUPAMENT	6
3.8. DINÀMICA DE TREBALL.....	7
3.9. DOCUMENTACIÓ.....	7
4. GARANTIA	7
5. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI.....	8
ANNEX I	1
ANNEX II	5

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA I ADMINISTRACIÓ OBERTA	REFERÈNCIA PACC2024000068
Codi Segur de Verificació: b0a54515-4605-4133-a75a-b91c7e437c8e Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2025_5902655 Data d'impressió: 28/05/2025 11:55:11 Pàgina 2 de 14	SIGNATURES 1.- Nuria Lopez Garcia (TCAT), 23/05/2025 13:09	



1. INTRODUCCIÓ

L'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat mostra una trajectòria important d'innovació en el sistema tecnològic i organitzatiu que contribueixen a la millora contínua de l'organització municipal. Aquesta transformació ha esdevingut gràcies als enfocaments estratègics de l'administració electrònica i a la gestió documental integral. A més a més, aquesta trajectòria ha estat legitimada pels diferents Plans d'Acció de Mandat que han considerat la innovació tecnològica com un factor clau per a l'adequació del model de gestió de l'Ajuntament a les noves necessitats de la ciutadania.

S'ha treballat en la definició estratègica del Model d'Atenció Ciutadana integral (MOSAIC), la missió del qual és la de contribuir en la creació i dinamització d'espais d'atenció intel·ligent mitjançant la col·laboració amb la ciutadania i la integració de sistemes per desenvolupar oportunitats de progrés individual i col·lectiu i facilitar a la millora contínua de la governança de l'Ajuntament.

Es fa camí cap a un model d'atenció i comunicació amb l'Administració municipal que millori l'experiència de les persones usuàries i les empreses i que es caracteritzi per la seva agilitat, proactivitat, proximitat i la seva capacitat d'adaptació.

Aconseguir un nivell de qualitat en l'experiència d'usuari implica posar el focus en l'usuari, definint canals fàcils quant a la seva usabilitat i personalitzats, així com estudiar bons exemples tant de l'àmbit públic com privat.

El desplegament del model d'atenció integral i de qualitat per a la ciutadania i les empreses, contempla el canal digital com a preferent, sense perdre de vista la posada a disposició de la ciutadania de tots els mitjans i suport necessaris per minvar l'escletxa digital.

És per tot això que l'Ajuntament necessita continuar avançant en la millora i simplificació de processos que facilitin l'atenció i el suport a la ciutadania en la tramitació electrònica en el marc del desplegament del model d'atenció ciutadana integral (MOSAIC)

És imprescindible seguir elaborant i actualitzant els tràmits derivats de nous procediments provinents de l'aplicació de la normativa vigent o de la demanda ciutadana, aplicant a més criteris i fonaments clau del model d'atenció com ara la proactivitat, la personalització, la cocreació, la interoperabilitat, la simplificació, etc. que faciliti l'accés de la ciutadania als productes o serveis que s'ofereixen.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és continuar amb el desenvolupament i implementació de tràmits electrònics, així com en el suport en la seva revisió i millora; en el marc del model d'atenció ciutadana integral (MOSAIC) aplicant criteris i fonaments clau del model, com ara la proactivitat, la cocreació, interoperabilitat, etc. que faciliti l'accés de la ciutadania als productes o serveis que ofereix l'Ajuntament.



També d'acord amb el principi de simplificació, element clau per a la transformació digital, es vol aconseguir una administració més eficient, transparent i al servei de la ciutadania. Aconseguir simplificar la tramitació agilitzarà la presentació de sol·licituds, reduint així la càrrega administrativa tant per a la ciutadania com per al propi Ajuntament, eliminant la necessitat de presentar documents físicament, automatitzant certes fases del procediment, eliminant passes supèrflues i, en definitiva, millorant l'accés als serveis públics.

Aquest compromís ferm per facilitar l'accés de la ciutadania als serveis que ofereix l'Ajuntament no només vol complir amb les expectatives de la ciutadania, també les vol avançar, mirant més enllà de les necessitats del present, per aportar solucions de les necessitats del futur. Això té a veure amb la cerca de solucions sobre accessibilitat, interoperabilitat, transparència, etc.

3. DESCRIPCIÓ DE LES NECESSITATS

Es detallen a continuació les característiques dels procediments i tràmits, quin és l'abast dels lliuraments, com s'organitzaran les diferents activitats i quins són els aspectes metodològics a tenir en compte.

3.1. ELABORACIÓ DE PROCEDIMENTS I IMPLEMENTACIÓ TRÀMITS

Les tasques a realitzar per a cada procediment i implementació del tràmit seran les següents:

- Col·laboració en la definició, descripció i proposta de millores i simplificació de cada procediment mitjançant la presa de requeriments funcionals i no funcionals a les corresponents reunions amb el Responsable de Projecte per part de l'Ajuntament, les àrees usuàries, i altres actors involucrats en el projecte.
- Anàlisi de les passes seqüencials que comporten el flux de negoci.
- Recull de documentació requerida
- Un cop definits els tràmits caldrà procedir a la implementació mitjançant l'anàlisi de les dades i documents requerits per portar a terme el tràmit tenint en compte en el desenvolupament dels detalls tecnològics a nivell d'arquitectura de sistemes, base de dades i interfície d'usuari.
- Partint dels requeriments i del funcionament del tramitador corporatiu descrit a continuació, es farà cada tràmit. Per fer cada tràmit cal fer les següents tasques:
 - o Definició del tràmit: Anàlisi de les dades requerides, dels diferents estats del diagrama de flux del procediment i validació. Recull i catalogació de la documentació necessària
 - o Implementació de cada tràmit: Implementació dels fluxes prèviament definits amb l'eina Matrix IDE. Els tràmits inclouran en el workflow:



Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat

- L'ús de certificat d'identificació i signatura electrònica, o bé d'altres sistemes d'identificació i signatura admesos pel sistema VALID del Consorci AOC
 - Realitzar el càlcul de l'autoliquidació
 - Pagament mitjançant passarel·la de pagaments
 - Integració del tràmit amb el Gestor d'Expedients Corporatiu (BPM)
 - Integracions amb Via Oberta del Consorci AOC
 - Integració amb el GD-Matrix (Gestor de Documents corporatiu)
 - Integració amb els portals de l'Ajuntament que permeten fer publicitat activa
- Validar i prestar suport al desplegament i posada en funcionament
 - Fer totes les comprovacions tècniques de les possibles incidències pròpies de l'adequada integració i encaix amb GD – Matrix, BPM, etc. Abans de lliurar el tràmit o procediment desenvolupat, caldrà haver realitzat totes les proves necessàries per verificar la correcta posada en marxa en entorn real. A aquests efectes caldrà presentar un pla de proves.

Caldrà documentar tots els procediments i tràmits desenvolupats de manera que, un cop posats a disposició de la ciutadania i empreses, puguin ser modificats o actualitzats per mitjans tècnics propis o d'altres empreses alienes a l'adjudicatària.

Per desenvolupar els tràmits es disposa d'un entorn gràfic de desenvolupament, anomenat Matrix IDE. Al següent enllaç es pot descarregar un manual d'ús del mateix:

https://www.santfeliu.cat/documents/161258fb-66a3-4c43-ab22-55eeef0706d5/Manual_de_desenvolupament_de_tramits_a_GDMatrix.pdf

El servei de desenvolupament dels tràmits i procediments respondrà a les necessitats i demandes de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat, que podrà ser intermitent en el temps. Això implica que l'Ajuntament de Sant Feliu requerirà del servei de desenvolupament de tràmits i procediments en el moment en què tingui la necessitat real, durant el període en el qual s'allarga el contracte. Aquesta execució del servei, per tant, no serà continua en el temps, sinó que de manera intermitent respondrà a la necessitat del moment.

El termini d'execució el contracte serà de dos anys però això no implica una periodicitat específica en els encàrrecs d'elaboració dels tràmits, que es podran fer en qualsevol moment durant al vigència del contracte.

3.2. ENTORN TECNOLÒGIC

Les tecnologies que s'utilitzaran per portar a terme els desenvolupaments demanats seran les següents:

- Plataforma de Gestió Documental GD-Matrix
- Llenguatge Java
- Llenguatge HTML
- Llenguatge SQL
- Llenguatge Javascript
- XML / XSL
- Web Services



- Criptografia i signatura electrònica (CAAdES, XAdES)
- Bases de Dades Oracle

3.3. EQUIP DE TREBALL I DIMENSIONAMENT

L'adjudicatari assignarà a l'execució del contracte un equip de treball amb els perfils professionals adients i amb l'experiència suficient per portar a terme les activitats demanades. L'esforç dedicat al contracte es gestionarà mitjançant una bossa d'hores, que s'haurà de dotar amb 900 hores, a repartir entre els diferents membres de l'equip de treball. Aquesta bossa d'hores s'anirà executant, adaptant-se sempre a les necessitats de desplegament d'un tràmit o procediment de l'Ajuntament, no sent per tant, obligatori, un servei continu i regular en el temps, sempre que es trobi dintre del termini d'execució del contracte.

3.4. REGISTRE D'ACTIVITATS

Pel control dels serveis prestats, l'adjudicatari portarà un registre de totes les activitats realitzades, la seva descripció, i detall de la dedicació en hores de cada perfil professional implicat. Aquest registre es compartirà amb el responsable del contracte de l'Ajuntament, que l'haurà de validar, i servirà de base per determinar la facturació de les prestacions.

La dedicació en hores imputada correspondrà a les hores efectives dedicades a les activitats que formen part de l'abast dels serveis demanats. En cap cas s'imputaran despeses derivades de la prestació dels serveis com ara dietes, transport, equipament, material d'oficina, etc., que seran sempre a càrrec de l'adjudicatari.

3.5. DESIGNACIÓ DE PERSONES INTERLOCUTORES

L'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat designarà una persona responsable del projecte, que actuarà com a interlocutora per part de l'Ajuntament, i serà l'encarregada de supervisar i validar totes les activitats de l'empresa adjudicatària i realitzarà la coordinació necessària amb les unitats usuàries.

Per la seva part, l'empresa adjudicatària designarà una persona responsable de projecte, amb capacitat i experiència suficients, que actuarà com a interlocutora principal amb qui es tractaran tots els aspectes generals del projecte.

3.6. SEGUIMENT, CONTROL I SUPERVISIÓ

Dins el pla de comunicació periòdica i formal, es mantindran reunions periòdiques en funció de les necessitats de coordinació entre persones interlocutores de l'Ajuntament i l'empresa adjudicatària, per tal de realitzar el seguiment de l'evolució dels projectes objecte d'aquesta licitació.

Abans de les reunions, la persona responsable designada per l'empresa adjudicatària presentarà un informe amb l'estat actualitzat del projecte, on farà constar com a mínim la següent informació:

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA I ADMINISTRACIÓ OBERTA	REFERÈNCIA PACC2024000068
Codi Segur de Verificació: b0a54515-4605-4133-a75a-b91c7e437c8e Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2025_5902655 Data d'impressió: 28/05/2025 11:55:11 Pàgina 6 de 14		
SIGNATURES 1.- Nuria Lopez Garcia (TCAT), 23/05/2025 13:09		



- Planificació global del projecte
- Explicació detallada dels avenços aconseguits
- Lliurables presentats: documentació i codi font
- Dificultats trobades i riscos identificats
- Proposta d'objectius per al proper període

A l'ANNEX I d'aquest document s'inclou un "Model orientatiu d'informe de seguiment del contracte" i a l'ANNEX II un "Model orientatiu d'anàlisi funcional de tràmits electrònics a desenvolupar".

A les reunions es prendran decisions conjuntes per definir els objectius del següent període, s'analitzaran els riscos identificats i es corregiran les desviacions del projecte.

Després de cada reunió, l'adjudicatari elaborarà la corresponent acta que recollirà les conclusions i decisions preses i que haurà de lliurar en els propers 3 dies laborables.

Els informes periòdics hauran de ser validats per la persona responsable del projecte de l'Ajuntament previ a la presentació de la factura.

Adicionalment, a petició de qualsevol de les parts, es podran organitzar reunions puntuals per abordar assumptes d'interès que hagin de ser tractats apart o abans de la propera reunió periòdica.

Una vegada finalitzat el tràmit, l'empresa adjudicatària realitzarà totes les comprovacions necessàries per garantir l'adequat funcionament del mateix en l'entorn real, així com la correcta integració amb el Gestor d'Expedients Corporatiu, el Gestor de Documents Corporatiu, i la resta d'eines corporatives necessàries per a la gestió integral del tràmit des de l'inici de la sol·licitud fins a l'arxiu del procediment. Aquestes proves seguiran un pla de proves que haurà d'elaborar l'empresa adjudicatària.

3.7. PLANIFICACIÓ I METODOLOGIA DE DESENVOLUPAMENT

Es demana incloure a les propostes una planificació detallada i l'estimació d'esforç per cadascuna de les tasques detallades a l'apartat 3.1, d'elaboració de procediments i implementació de tràmits, aspectes que seran objecte de valoració. Respecte la Metodologia de Desenvolupament, l'adjudicatari adaptarà la seva pròpia metodologia als requeriments específics de l'Ajuntament.

Tanmateix, l'adjudicatari adoptarà les normes, procediments, bones pràctiques i altres requeriments formals com per exemple i no exclusivament:

- procediments de desplegament a producció
- estàndards de qualitat
- normes de codificació i nomenclatura
- identitat corporativa
- protocols de seguretat

Es demana que el licitant descrigui detalladament a la seva proposta la Metodologia de Desenvolupament que planteja aplicar en aquest projecte, i que serà objecte de valoració.



3.8. DINÀMICA DE TREBALL

El Responsable de Projecte per part de l'Ajuntament decidirà quina és la dinàmica de treball dels desenvolupaments, que resumidament podrà ser la següent:

- L'Ajuntament establirà les prioritats de cadascun dels procediments i tràmits a desenvolupar
- Per cada procediment i tràmit a desenvolupar, l'adjudicatari farà una estimació d'esforços necessaris per cadascuna de les fases i proposarà una data prevista de finalització
- L'adjudicatari treballarà en les diferents fases del desenvolupament, atenent les prioritats establertes
- Per cada procediment i tràmit, l'Ajuntament verificarà la correcta finalització de cadascuna de les fases i certificarà el seu assoliment. Aquesta certificació serà imprescindible per tal que l'adjudicatari pugui facturar la part corresponent
- L'Ajuntament decidirà quins tràmits i procediments es desenvolupen, i quan. L'Ajuntament podrà no necessitar els serveis en certs períodes de temps, i contactarà amb l'empresa adjudicatària quan identifiqui un tràmit o procediment que necessiti desenvolupar al llarg del període de vigència del contracte.

3.9. DOCUMENTACIÓ

Durant l'evolució del contracte, l'adjudicatari farà lliuraments parcials de la documentació dels desenvolupaments realitzats fins el moment, lliuraments que hauran de ser validats per part de la persona responsable del projecte de l'Ajuntament.

Es demana que el licitant descrigui detalladament a la seva proposta el Pla de Documentació que planteja aplicar en aquest projecte, i que serà objecte de valoració.

4. GARANTIA

El termini de garantia dels procediments i tràmits desenvolupats en el marc del contracte serà, com a mínim, de 6 mesos a comptar des de la data del seu lliurament i acceptació.

Tractant-se de lliuraments parcials al llarg de l'evolució del contracte, la data de cada lliurament i acceptació marcarà l'inici de la corresponent garantia.

Aquesta garantia inclourà el servei de manteniment correctiu, entenent com a tal tots els canvis necessaris per tal que el procediment o tràmit desenvolupat realitzi correctament les funcions prèviament definides.

Es valorarà incloure un període de garantia superior al mínim demanat.

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA I ADMINISTRACIÓ OBERTA	REFERÈNCIA PACC2024000068
Codi Segur de Verificació: b0a54515-4605-4133-a75a-b91c7e437c8e Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2025_5902655 Data d'impressió: 28/05/2025 11:55:11 Pàgina 8 de 14	SIGNATURES 1.- Nuria Lopez Garcia (TCAT), 23/05/2025 13:09	



5. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

Les obligacions de l'adjudicatari seran aquelles que resultin de la relació contractual, la normativa aplicable, i en particular les que s'indiquen a continuació:

- Iniciar la prestació dels serveis un cop s'hagi adjudicat i formalitzat el contracte, per a l'encàrrec que l'Ajuntament consideri adient.
- Posar en disposició del servei el personal amb els coneixements adients i tots els mecanismes que són necessaris per assegurar la bona qualitat en la seva prestació.
- Informar l'Ajuntament de tota incidència que sorgeixi durant la prestació dels serveis.
- Comprometre's a facilitar, en tot moment, a les persones designades per l'Ajuntament, la informació i documentació que aquestes sol·licitin per disposar de ple coneixement de les circumstàncies en què es desenvolupen els treballs, així com dels eventuais problemes i incidències que es puguin plantejar durant la prestació del servei i de les tecnologies, mètodes i eines utilitzades per resoldre'ls.
- No introduir en l'execució del contracte cap modificació, excepte que hagués obtingut autorització o ordre expressa, per escrit, dels tècnics municipals.
- Desenvolupar l'execució del contracte sota la direcció, inspecció i control directa dels tècnics municipals.
- Adequar-se de manera permanent a les necessitats de l'Ajuntament i en el transcurs de la durada del contracte.
- Complir amb la normativa vigent sobre protecció de dades de caràcter personal, mantenint absoluta confidencialitat i reserva sobre totes les dades que tingui a l'abast en el compliment de les obligacions del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb un fi diferent a l'objecte del contracte, ni tampoc cedir-les a tercers ni tan sols a efectes de conservació.

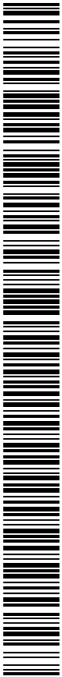


ANNEX I

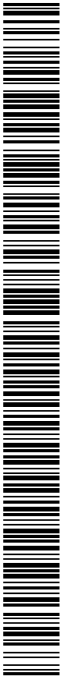
MODEL ORIENTATIU D'INFORME DE SEGUIMENT DEL CONTRACTE

NOM I LOGO DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

TÍTOL DEL CONTRACTE	
EXPEDIENT	
NÚMERO DE L'INFORME	
PERÍODE TREBALLAT	



DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA I ADMINISTRACIÓ OBERTA	REFERÈNCIA PACC2024000068
Codi Segur de Verificació: b0a54515-4605-4133-a75a-b91c7e437c8e Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2025_5902655 Data d'impressió: 28/05/2025 11:55:11 Pàgina 10 de 14		
SIGNATURES 1.- Nuria Lopez Garcia (TCAT), 23/05/2025 13:09		

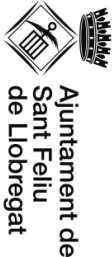
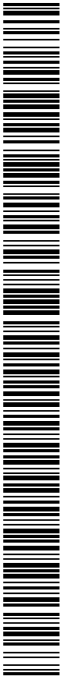


PLANIFICACIÓ GLOBAL DEL PROJECTE

Aquí caldrà incloure un cronograma, que inclogui les fases dels desenvolupaments un cop rebut l'encàrrec o encàrrecs de l'Ajuntament al llarg de la durada del contracte.



TASQUES REALITZADES DURANT EL PERÍODE			
Descripció de la tasca	Grau de desenvolupament	Hores emprades	Dificultats i riscos identificats



OBJECTIUS DEL PROPER PERIODE		
Tasques a realitzar	Grau de desenvolupament	Hores a emprar

LLIURABLES PRESENTATS	
Tràmit	Documentació (bateria de proves, modificació anàlisi funcional, codi font, etc.)

tmp665403206626225757.doc



ANNEX II



MODEL ORIENTATIU D'INFORME DE SEGUIMENT DEL CONTRACTE

NOM I LOGO DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

TÍTOL DEL CONTRACTE	
EXPEDIENT	
NÚMERO DE L'INFORME	
PERÍODE TREBALLAT	



PLANIFICACIÓ GLOBAL DEL PROJECTE

Aquí caldrà incloure un cronograma, que inclogui les fases dels desenvolupaments un cop rebut l'encàrrec o encàrrecs de l'Ajuntament al llarg de la durada del contracte.



TASQUES REALITZADES DURANT EL PERÍODE			
Descripció de la tasca	Grau de desenvolupament	Hores emprades	Dificultats i riscos identificats



OBJECTIUS DEL PROPER PERIODE		
Tasques a realitzar	Grau de desenvolupament	Hores a emprar

LLIURABLES PRESENTATS	
Tràmit	Documentació (bateria de proves, modificació anàlisi funcional, codi font, etc.)

Document electrònic verificable a <http://www.santfeliu.cat/sde>



b0a54515-4605-4133-a75a-b91c7e437c8e

tmp4353255416020782627.doc