

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DEL CONTRACTE DE SERVEIS DE REPROGRAMACIÓ DE LA PLATAFORMA WEB APROPA CULTURA DEL CONSORCI DE L'AUDITORI I L'ORQUESTRA AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE.

1. Índex

1.	Índex	1
2.	Consideracions prèvies.....	6
3.	Objecte del contracte	6
4.	Descripció general del servei a contractar	6
	Reprogramació de la plataforma APROPA CULTURA.	6
5.	Abast de la licitació	6
	Reprogramació de la plataforma APROPA CULTURA	7
	Governança del servei	7
6.	Garantia i Qualitat	8
7.	Posta en producció de la nova plataforma i migració de la plataforma actual	8
8.	Gestió de riscos	9
9.	Requisits de seguretat	9
10.	Condicions generals de la prestació del Servei	11
	Durada del contracte	11
	Localització de la prestació dels serveis	11
	Facturació	11
11.	Requeriments específics.....	11
	Perfils	11
12.	Proposta tècnica	12
13.	ANNEX I, Funcionalitat de la plataforma.....	12
	Requeriments tècnics.....	12
	Arquitectura i llenguatge de programació.....	12
	Base de dades i integració de dades existents	13
	Motor de cerca (Full-text search)	13
	Accessibilitat i compliment de WCAG 2.1	13
	Experiència d'usuari (UX)	13
	Optimització i rendiment.....	14
	Multi-idioma o localització	14
	SEO i metadades.....	14
	Interfície d'usuari i disseny <i>responsive</i>	14
	Estructura de continguts i gestor CMS.....	14
	Rendiment i escalabilitat	15
	Autenticació, autoria i gestió de rols.....	16
	Seguretat	16
	Metodologia de Desenvolupament.....	16
	Documentació, formació i suport.....	16

Testing i garantia de qualitat	16
Arquitectura de servidors	16
Requisits del component principal: servidor de l'aplicació web	17
Requisits dels sistemes auxiliars.....	17
Requisits de xarxa i comunicacions internes	17
Requisits de monitoratge i rendiment.....	18
Fases del projecte i Pla de transició	18
Gestió del Canvi.....	18
Migració de dades.....	18
Monitorització i suport post-llançament.....	19
Glossari	19
Entitats	19
Modes de funcionament de l'oferta i de les reserves a l'Apropa actual.....	20
Modes de tarificació	20
Permisos	20
Introducció.....	21
Gestió d'entitats	22
Gestió de nodes de gestió	22
Gestió de territori o zones territorials	22
Gestió de promotors.....	23
Gestió de programadors	24
Gestió d'equipaments	25
Gestió de sales/espais d'equipaments.....	26
Gestió d'entitats socials	27
Gestió de centres socials	28
Gestió d'oferta.....	30
Gestió de reserves	33
Gestió de pagaments	34
Gestió de factures.....	35
Gestió de sessions de formació en accessibilitat i Educa amb l'Art.....	35
Gestió de sessions de presentació de la programació.....	37
Gestió de vocabularis.....	37
Node gestió i Apropa central	38
La convocatòria Apropa i la seva gestió.....	38
Formularis vinculats a la gestió de la convocatòria.....	39
Gestió de processos.....	44
Modificació de la convocatòria Apropa.....	44
Publicació d'oferta.....	44
Modificació d'oferta	46
Publicació d'oferta duplicant una oferta existent	46
Publicació d'oferta des de fonts externes.....	47
Gestió de sessió de presentació	48
Formalització de reserves d'oferta	48
Formalització de reserves d'oferta per reserva directa	49

Formalització de reserves d'oferta per sol·licitud	49
Formalització de reserves d'oferta per convocatòria	49
Formalització de reserves d'oferta per sorteig per torns	59
Formalització de reserves d'oferta amb gestió externa a Apropa	60
Formalització de reserves d'oferta de cinemes	60
Modificació i cancel·lació de reserves d'oferta	60
Gestió de la llista d'espera	61
Comunicació oferta-reserva (programadors i centres socials)	61
Gestió de incidències sobre una activitat	62
Gestió de pagament de reserves d'oferta	62
Gestió de pagament de reserves d'oferta amb plataforma externa a Apropa	63
Gestió de sol·licitud de factures de reserva d'oferta	63
Gestió de valoracions i comentaris	63
Publicació de cursos de formació	64
Publicació de sessions de formació	65
Modificació de sessions de formació	65
Formalització de reserves de formació	66
Formalització de reserves de formació d'Educa amb l'Art per centres socials	66
Formalització de reserves de formació d'Educa amb l'Art per sol·licitud	66
Formalització de reserves de formació d'accessibilitat per programadors	66
Formalització de reserves de formació d'accessibilitat per sol·licitud	67
Gestió de pagament de reserves de formació	67
Gestió de pagament de reserves de formació amb plataforma externa	67
Gestió de factures de reserva de formació	67
La oferta	67
Cercador i consulta de l'oferta	67
Més models d'oferta	69
Llocs de realització de la sessió d'una oferta	69
Sessió com a element central	69
Millora del sistema d'inserció i importació massiva d'ofertes	70
Bons sistemes de recomanació	70
Preparació de la millora en el sistema d'etiquetes	70
Transport	71
Gestió multi-idioma	71
Incorporació de nous idiomes	71
Localització de dates i números	71
Traducció d'URLs	71
Control operatiu	72
Panells de control i treball	72
Quadres de comandament operatius	73
Quadres de comandament tàctics	76
Consultes i informes	77
Llistats i informes (operativa nova plataforma)	77
Usuaris amb rol gestor de node i Apropa Central	79

Butlletí de novetats	84
Nou sistema per a casals de gent gran/envelliment actiu	84
Correus electrònics transaccionals i recordatoris	84
Correus vinculats a la gestió de centres socials	85
Correus vinculats a la gestió de sessions de presentació	85
Correus vinculats a la formalització de reserves de formació	85
Correus vinculats a la gestió de pagament de reserves de formació	85
Correus vinculats a la gestió de factures de reserva de formació	86
Correus vinculats a la formalització i cancel·lació de reserves d'oferta	86
Correus vinculats a la modificació de reserves d'oferta	86
Correus vinculats a la gestió de pagament de reserves d'oferta	86
Correus vinculats a la gestió de factures de reserva d'oferta	86
Correus vinculats a la gestió de valoracions i comentaris	86
Correus vinculats a la gestió d'usuaris	86
Suport i funcionalitats generals del backend	86
Gestió d'usuaris i control d'accés	86
Impersonació	87
Llistats	87
Gestió d'alertes i notificacions	87
Enviament de notificacions per correu electrònic	87
Visió de línies de treball temporals per al suport de fluxos de treball	87
Tasques i consultes d'entitats en els fluxos de treball	87
Gestió de <i>logs</i> i auditoria	88
Processament per lots	88
Frontal web	88
Desacoblament del frontal web del backend de gestió	89
Blog Apropa	90
Campanyes	91
Landings dinàmiques	91
Incorporació de materials audiovisuals en formats curts	92
Preparació per a portals temàtics	92
Integracions	92
Importació i gestió d'ofertes des d'APIs externs	92
Actualització de reserves d'oferta des de fonts externes	93
API Apropa	93
Compartir informació / Widgets	93
Integració amb passarel·la de pagament	93
Rols	93
Administrador Apropa	94
Apropa Central	94
Apropa Central: comunicació	95
Node de gestió	95
Node de gestió: delegat de node	95
Call Center	96

Promotor	96
Programador: treballador	96
Programador: administrador	96
Programador: comptabilitat	97
Equipament.....	97
Entitat social.....	97
Centre social: treballador	97
Centre social: administrador	97
Gestor de formació.....	97
Formació	97
Usuari autènticat	98
Sense identificar	98

2. Consideracions prèvies

Apropa es troba en un moment d'expansió en diversos fronts:

- territorial
- volum d'oferta
- tipus d'oferta

Aquesta expansió fa necessari posar el focus en algunes premisses clau per a la nova plataforma:

- **Automatització:** orientació a que la nova plataforma funcioni de la manera més automatitzada possible. La plataforma actual requereix que l'equip de gestió intervingui en molts processos, però s'han identificat maneres d'automatitzar algunes de les tasques i és convenient aprofundir en aquest enfoc.
- **Flexibilitat:** de cara a incorporar oferta de naturalesa diferent a l'actual i de cara a permetre que convisquin diferents maneres de treballar. Plantejament modular.
- **Escalabilitat:** arquitectura base molt ben definida per evitar atzucacs.

La plataforma actual està desenvolupada a partir de Drupal 7, que ha deixat de tenir suport. Aquest CMS proporciona les funcionalitats bàsiques de gestió d'usuaris i rols, gestió multi-idiomes, definició de tipologies de contingut i arquitectura de base.

De cara a una renovació tecnològica de la plataforma considerem que és necessari dur a terme prèviament un benchmarking d'opcions de programari disponibles per avaluar si és possible integrar Apropa amb alguna solució existent de gestió de reserves, d'informes, de mailings i/o de CRM (sempre que es puguin adaptar a les particularitats d'Apropa). Si fos el cas, condicionaria l'enfoc de la nova arquitectura i pot condicionar també la incorporació de requeriments nous o provocar canvis en l'enfocament d'alguns aspectes.

3. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la reprogramació del sistema de gestió de la plataforma APROPA CULTURA.

4. Descripció general del servei a contractar

Reprogramació de la plataforma APROPA CULTURA.

Es requereix la implantació d'un nou sistema informàtic de gestió Apropa que incorpori la web pública i la plataforma de backoffice interna. El nou sistema de gestió ha de complir dues premisses bàsiques:

1. **Mantenir el conjunt de les funcionalitats actuals** de la plataforma Apropa amb una **nova arquitectura** millorant la **flexibilitat** tecnològica, rendiment, la **usabilitat** i la **robustesa** del sistema. Reprogramar la plataforma Apropa actual, desenvolupada en Drupal 7, en PHP (framework Laravel) i amb un front-end desacoblat que permeti ser modificat o redissenyat amb facilitat sense quedar limitat per la implementació.
2. Introduir **millores** en les prestacions actuals i desenvolupar **noves funcionalitats**.

A l'Annex I es descriu el funcionament de la plataforma actual, les funcionalitats noves que s'han d'incorporar al nou desenvolupament i els requeriments tècnics que la nova solució ha de complir.

En la descripció de funcionalitats es proporciona informació sobre el comportament actual i en quins aspectes s'ha de modificar. Aquesta informació s'ha de tenir present, ja que el desenvolupament ha d'incloure un pla de migració entre la solució actual i la nova.

5. Abast de la licitació

Els serveis a prestar, que apliquen al present procés de contractació pública són els que s'indiquen:

Reprogramació de la plataforma APROPA CULTURA

Reprogramació de la plataforma APROPA CULTURA

Amb la informació aportada en aquest PPT els candidats han de fer una proposta de renovació tecnològica de la plataforma cal analitzar les opcions disponibles d'eines de programació i avaluar si és possible integrar Apropa amb alguna solució existent de gestió de reserves, d'informes, de mailings i/o de CRM. En cas de no integració amb programari estàndard s'haurà de recodificar amb la tecnologia que es proposi per la reprogramació de la codificació actual feta amb DRUPAL 7.

A l'Annex I es descriu detalladament la funcionalitat actual indicant les parts fetes amb Drupal aquestes caldrà reprogramar-les segons la nova tecnologia.

En cas d'integració amb solucions de mercat, la empresa contractista es farà càrrec del cost de les llicències d'ús.

Cal que es presenti una planificació de les tasques de reprogramació i el Pla de posta en productiu migrant la plataforma actual a la futura APROPA 2, de forma que no es deixi de prestar servei als usuaris.

El cost d'aquests serveis de reprogramació es a preu tancat.

L'empresa contractista s'encarregarà de formar als usuaris clau quan sigui necessari.

Governança del servei

Reporting del servei

L'empresa contractista serà l'encarregada de la preparació i presentació de la documentació requerida. La informació haurà de ser editable i haurà d'incloure tota la informació de referència que ha permès la seva elaboració.

Informe de seguiment del servei amb l'usuari

Informe descriptiu de l'execució del servei durant el període. Aquest informe haurà de presentar-se en la reunió de seguiment del servei amb l'usuari. L'estructura de l'informe serà la següent:

- Resum executiu
 - o Situació actual
 - o Planificació detallada actualitzada
 - o Principals incidències hagudes
 - o Riscos detectats
 - o Accions correctives o de millora en curs

Aquest informe haurà de permetre corregir desviacions, detectar problemes inclús abans que aquests es presentin. Independentment que es facin o no comitès de seguiment mensuals, s'haurà d'entregar l'informe cada mes

S'establirà com a mínim una reunió operativa de seguiment mensual (no imputable com a consum d'hores del proveïdor) amb l'objectiu d'avaluar la qualitat del servei, en les quals tindran cabuda les següents tasques entre d'altres:

- Resum de la situació general del servei.
- Seguiment de l'ANS.
- Revisió de l'estat de les accions.
- Determinació de les estratègies de resolució.
- Planificació dels següents plans d'acció, calendaris i canvis a implementar.
- Altres.

En qualsevol moment i sense previ avís, l'interlocutor de l'Auditori podrà obtenir del responsable nomenat per l'empresa adjudicatària tota la informació que consideri necessària per al seguiment del contracte.

Serà responsabilitat de l'adjudicatari la documentació de tots els aspectes funcionals i tècnics incloses en el plec durant el transcurs del contracte. Tota la documentació creada o actualitzada en el desenvolupament del contracte serà propietat de L'Auditori.

El servei de documentació inclou:

- La generació de la documentació relacionada amb els serveis de programació que es realitzin en el transcurs del contracte i la seva documentació.
- En la fase de preparació per a la posta en productiu del servei es concretarà amb L'Auditori el calendari i la documentació a recollir. Aquesta documentació serà lliurada i es mantindrà actualitzada per part de l'adjudicatari, com per exemple:
 - Documentació funcional i tècnica
 - Document d'arquitectura, pla d'infraestructures i entorns.
 - Actualització de Manuals d'usuari i de formació
 - Pla de proves
 - Pla de migració

En el cas que ja existeixi documentació, aquesta documentació haurà de ser mantinguda i evolucionada en funció dels treballs realitzats.

L'empresa contractista serà responsable, sota les indicacions que proporcioni L'Auditori, d'aplicar les directrius i demandes d'accions de comunicació amb l'objectiu de mantenir informat al col·lectiu d'usuaris afectat dels principals canvis i manteniments que es realitzin.

6. Garantia i Qualitat

L'empresa contractista haurà de garantir el correcte funcionament de tot el programari en els entorns de DEV (desenvolupament) i PRO (producció) durant un període mínim de 12 mesos, a partir de la data d'acceptació de la plataforma.

Aquesta garantia inclourà l'esmena d'errors, mancances, o vicis ocults que es manifestin en relació al programari implantat, parametrizat, desenvolupat o corregit, que siguin descobertes mitjançant proves o qualsevol altre mitjà, així com la conclusió de documentació incompleta i l'esmena de la que contingui deficiències. La correcció de les errades haurà de garantir no únicament la solució de l'error detectat, sinó també que tota la documentació relacionada amb els mateixos s'actualitzi correctament

Aquest servei ha de garantir la totalitat de les integracions amb els complements de la plataforma web, amb la resta de sistemes d'informació i les seves corresponents infraestructures i arquitectures. Així com, coordinar totes les actuacions sobre les aplicacions dins del seu abast, amb la resta d'interlocutors, per tal de garantir la correcta execució de les diferents accions a dur a terme.

Per tal d'assegurar aquest servei l'adjudicatari haurà de realitzar les següents tasques:

- Tenir una visió a nivell de gestió global de les dependències existents entre tots els sistemes i interessats involucrats, vetllant per l'alineament i la coordinació.
- Controlar, assegurar i garantir la coherència de les diferents accions realitzades durant l'execució del servei.
- Informar i actuar proactivament en la supervisió del funcionament i en el seguiment dels possibles problemes i incidències relatives a les integracions, infraestructures, arquitectures i sistemes de les quals depenen els serveis de l'àrea

7. Posta en producció de la nova plataforma i migració de la plataforma actual

L'objecte del servei de transició és assegurar que el traspàs d'informació entre adjudicatari a l'inici/finalització del contracte, es realitza correctament, sota els estàndards de qualitat exigibles i assegurant el traspàs d'informació i coneixement. Tanmateix, s'ha de garantir la continuïtat dels serveis prestats en els temes que s'especifiquen en el present plec. *La data de migració podrà allargar-se 20 dies més enllà del contracte, si esdevé necessari i serà responsabilitat de l'adjudicatari* essent L'Auditori qui coordinarà la transició.

L'Auditori indicarà a l'adjudicatari el proveïdor de l'allotjament de la plataforma Apropa2, aquest allotjament es licitarà al llarg de l'any 2025. Aquest proveïdor també es farà càrrec dels serveis de manteniment i suport de la nova plataforma Apropa2 per a l'any 2026.

El Pla de migració s'iniciarà en el mes de desembre del 2025 i comptarà amb el suport de l'empresa Omada, actual gestora de la web d'Apropa Cultura.

Durant aquesta fase es preveu realitzar les següents tasques:

- Recopilació d'informació funcional i tècnica. - Planificació de les sessions de transferència de coneixement.
- Realització de les entrevistes de transferència i documentació del traspàs de coneixement.
- Revisió de la documentació rebuda i revisió de la situació del sistema.
- Revisió del model operatiu del servei i identificació dels interlocutors.
- Definició de l'accés i formació en l'eina de gestió de tiquets.
- Definició del seguiment del servei, reunions, periodicitat, etc.
- Determinació de la solució de comunicació entre el Consorci i l'empresa mantenidora per l'accés remot.

Aquestes sessions de traspàs seran sense cap cost pel Consorci.

Pla de traspàs de la plataforma Apropa2

L'adjudicatari ha de mantenir en tot moment la documentació necessària per la prestació dels serveis d'allotjament, manteniment i evocació, totalment actualitzada i l'ha de lliurar al CONSORCI a la finalització del contracte.

A la finalització del servei, per qualsevol de les causes que ho puguessin determinar, el Consorci estableix un termini transitori de 2 setmanes per a l'execució de les prestacions del contracte en condicions especials, de manera que es garanteixi la prestació del servei de forma ininterrompuda, comproment-se l'adjudicatari a col·laborar, en el seu cas, amb el nou adjudicatari en les activitats detallades, encaminades a la planificació i execució del canvi.

L'Adjudicatari es compromet a garantir la complerta i correcta operativitat de tots els serveis presentats a l'empara del contracte durant el possible període de transició requerit a la finalització del contracte, que permeti el canvi de contracte i de proveïdor de serveis.

Els tècnics encarregats de la prestació del servei han de col·laborar amb la nova empresa fent el traspàs als nous responsables.

S'estableix que el temps necessari per portar a terme aquesta fase de transició serà de 15 dies laborals, executant-se el període indicat els dies immediatament previs a la finalització del contracte.

Un cop finalitzat el contracte han d'estar un mínim d'una setmana més a total disposició per evacuar dubtes i/o fer nous traspàsos.

Transcorregut aquest temps, el nou adjudicatari farà una llista del que consideri que no ha estat traspasat o ho ha estat de forma deficient.

El CONSORCI arbitrarà la forma de finalitzar el traspàs

Les tasques a realitzar durant aquest període seran les següents:

- Planificació de les sessions de transferència de coneixement amb el proveïdor entrant.
- Entrega de la documentació al nou gestor del servei intern o extern al Consorci.
- Entrevistes amb els nous gestors del servei i traspàs d'informació funcional i tècnica.
- Durant aquest període de transició es compatibilitzarà el traspàs de coneixement amb el manteniment del servei de suport que se seguirà oferint fins a la finalització del traspàs

8. Gestió de riscos

El servei haurà de vetllar per la identificació, gestió i mitigació dels riscos presentats en l'execució i planificació dels diferents serveis del contracte.

Inicialment, cal fer una identificació i anàlisi dels possibles riscos, planificant la seva mitigació en el cas que esdevinguin. Durant l'execució dels serveis del contracte l'adjudicatari haurà de fer la supervisió i control dels riscos i determinant les accions necessàries per mitigar-los o evitar-los.

L'objectiu és oferir una gestió de riscos contínua des de l'inici del servei de transició, fins a la finalització del contracte de manera que l'adjudicatari sigui proactiu i ajudi a la presa de decisions.

9. Requisits de seguretat

S'indiquen a continuació els requisits de seguretat específics, que completen o detallen algunes de les clàusules de Seguretat de les condicions generals d'execució

Compliment legal

El proveïdor garantirà el compliment legal en tota la seva gestió, tant de la normativa de protecció de dades i l'Esquema Nacional de Seguretat com qualsevol altre que pugui ser necessari LOPD/RLOPD/RGPD.

Compliment normativa protecció de dades

El proveïdor haurà de complir amb tots els requeriments que siguin d'aplicació, segons activitat realitzada, establerts per la normativa vigent en matèria de protecció de dades .

El proveïdor haurà de lliurar tota la documentació que certifica la seva adequació a la normativa de protecció de dades a L'Auditori, qui establirà el Responsable de Seguretat TIC sobre el tractaments de dades personals (document de seguretat, rols implicats, procediments, certificacions, ISO, etc.). En cas de no complir amb algun dels requeriments s'haurà de planificar un pla d'acció per assolir el compliment en el curt termini.

Moviments i migració de la informació

L'adjudicatari ha de garantir que els processos de migració de dades reals i productives es documentaran fent incís en els aspectes de seguretat tant en el transport com en els fitxers temporals i seran autoritzats a través d'actes pel comitè de Direcció del Projecte així com es documentaran les mesures de seguretat que s'han implementat per garantir la confidencialitat i integritat de la informació dels processos de conversió de dades.

10. Condicions generals de la prestació del Servei

Durada del contracte

La durada del contracte serà fins al 31 de desembre 2025.

Localització de la prestació dels serveis

Els serveis objecte del contracte es prestaran des de les instal·lacions del proveïdor, essent obligació del l'adjudicatari l'aportació de les eines necessàries per a la prestació d'aquest servei en forma remota i assumint els costos de tots els mitjans necessaris per aquesta modalitat de prestació.

En les ocasions que es requereixi, es podrà demanar desplaçament a les oficines de L'Auditori de forma temporal. En aquest cas el prestatari estarà obligat a fer servir el seus propis equips informàtics

Facturació

El servei d'allotjament de la plataforma web durant el període de programació i proves necessàries anirà a càrrec de l'empresa licitadora.

Serveis de reprogramació

1. **Fase d'anàlisi i disseny:** recollida de requeriments detallats, disseny de la base de dades, prototips d'UX/U d'aquelles vistes que es generin de nou o reconverteixin. => 10% import
2. Fase de desenvolupament i integració: implementació i integració progressiva de mòduls, desenvolupament de funcionalitats clau, indexació de dades, etc.
 1. Gestió Xarxa Apropa: Territoris, Nodes de gestió, Centres socials, Entitats socials, Promotors, Programadors, Equipaments i Sales => 10 %
 2. Gestió d'oferta => 10 %
 3. Gestió de Reserva => 10 %
 4. Gestió Convocatòria i Sorteig per torns => 10 %
 5. Gestió de pagaments i factures => 5 %
 6. Gestió de formacions i sessions de presentació => 5%
 7. Gestió d'usuaris i rols => 10%
3. Migració i revisió de dades => 10%
4. Fase de testing i ajustos: proves completes, revisió de qualitat, correcció d'errors i millores de rendiment. => 5%
5. Formació i documentació: entrega de manual i formació a l'equip d'Apropa Cultura. => 5%
6. Desplegament en preproducció per test complet => 5%
7. Desplegament en producció: configuració d'entorns i obertura a producció. => 5%

11. Requeriments específics

Perfils

Serà necessari un equip de treball adequat per a l'execució dels serveis. L'Auditori estima que els perfils mínims necessaris són els següents:

	AREA 3 PROGRAMACION	
		dedicacio
A1	Director de Projecte	0,8

B1	Analista programador senior	2
C1	Dissenyador Senior	1,2
D1	programador senior	3
E1	programador junior	2,5
	TOTAL	

El perfil de coordinador del contracte no es pot repartir entre diverses persones.

L'adjudicatari haurà de mantenir l'equip de treball adscrit al contracte durant tota la seva vigència. 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 haurà de comunicar al comitè de seguiment. I la substitució s'haurà de fer per un perfil que coma mínim tingui les mateixes característiques professionals i tècniques i que compleixi amb les millores proposades; en cas contrari i sense el consentiment de L'Auditori aquest fet serà susceptible de sanció.

A més, en cas de substituir algun membre de l'equip de treball, sempre que no sigui per causa de força major, s'exigirà:

- Un període de formació, a càrrec de l'adjudicatari, pel nou membre que s'incorpori a l'execució del contracte
- Un període de coexistència, entre la persona que causa baixa i la persona que s'incorpora.

12. Proposta tècnica

Els licitadors presentaran la seva oferta tècnica de realització del contracte tant per fer comprensible la seva proposta com per facilitar i fer possible la seva valoració d'acord amb els criteris d'adjudicació assenyalats en el plec de clàusules administratives particulars que regeixen aquesta contractació

Els licitadors podran adjuntar tota la informació complementària que considerin d'interès, sempre que es presentin els continguts mínims.

13. ANNEX I, Funcionalitat de la plataforma

Aquest Annex descriu el funcionament de la plataforma actual, les funcionalitats emergents que s'han d'incorporar al nou desenvolupament i els requeriments tècnics que la nova solució ha de complir.

En la descripció de funcionalitats es proporciona informació sobre el comportament actual i en quins aspectes s'ha de modificar. Aquesta informació s'ha de tenir present, ja que el desenvolupament ha d'incloure un pla de migració entre la solució actual i la nova.

Requeriments tècnics

Arquitectura i llenguatge de programació

- El projecte s'ha de desenvolupar en **PHP sota el framework Laravel** (versió recomanada 11).
- El front-end ha de permetre un alt grau de personalització (**desacoblat**) per tal de poder-ne modificar el disseny sense haver de tocar tot el nucli de l'aplicació.
 - Es valorarà que l'arquitectura estigui pensada per a separar clarament la lògica de negoci (Back-end) de la presentació (Front-end).
 - L'ús de frameworks Javascript com Vue.js, React, Alpine.js, Livewire, Hotwire, etc. queda a elecció del licitador, sempre que es compleixi el principi de desacoblament i manteniment per garantir que el front-end no quedi limitat a la implementació del back-end.
- **Tinença múltiple (multitenant)**: arquitectura bàsica amb una única base de codi que s'executa per a tots els perfils i entitats. L'estructura de dades és compartida, però cada entitat pot tenir una àrea de dades separades (per a la correcta gestió de diferents promotors, programadors, entitats socials, centres socials, nodes de gestió, etc).
- **Flexibilitat i escalabilitat**: l'aplicació ha de poder escalar per incloure nous propietaris de dades (o *tenants*). Cal fer una especificació i una definició dels procediments **multientitat/multitenant**. La plataforma ha d'estar dissenyada de manera que permeti incorporar noves funcionalitats sense trencar la lògica existent. Qualsevol ampliació o integració (per exemple, amb API externs o nous serveis externs) s'ha de poder realitzar sense haver de refer tota la plataforma.

- **Seguretat de les dades:** els *tenants* no han de poder accedir a les dades d'altres *tenants*. Això no obstant Apropa Central, en tant que propietari de les dades, pot tenir accés a totes les dades de la plataforma i pot explotar-les.
- **Aïllament d'ús:** el comportament d'ús d'un *tenant* no ha d'afectar la disponibilitat ni el comportament d'altres *tenants*.
- **Accés:** més enllà de l'accés a través de qualsevol navegador web suportat (*desktop* o *mobile*), no ha de ser requisit que els usuaris tinguin programari específic instal·lat per fer ús de la plataforma de gestió, minimitzant el programari.
- Es valorarà la possibilitat de microserveis i/o contenidors Docker, sempre que no incrementi innecessàriament la complexitat.

Base de dades i integració de dades existents

- La base de dades preferent és MySQL/MariaDB o PostgreSQL (versió actualitzada i estable).
- S'haurà de garantir la migració de totes les dades de l'actual web (usuaris, equipaments, reserves, factures, continguts, etc.) sense pèrdua d'informació.
- Caldrà definir i documentar el model de dades resultant.

Motor de cerca (Full-text search)

- Per a la funcionalitat de cerca avançada, s'ha d'integrar un motor de cerca com Meilisearch, Elasticsearch o similar.
- Els continguts (activitats, equipaments, articles, etc.) s'hauran d'indexar de manera que la cerca sigui ràpida, escalable i amb bones capacitats de filtratge.
- El sistema haurà d'incloure funcionalitats de cerca com: autocompletat, cerca per proximitat de paraules, possibilitat de fer cerques facetades (per dates, categories, ubicació, etc.).
- S'ha d'oferir un mecanisme d'actualització d'índex (cron o esdeveniments en temps real) ben documentat i robust.

Accessibilitat i compliment de WCAG 2.1

- Els elements d'interfície han de complir les directrius d'accessibilitat (com a mínim, nivell AA), procurant que la navegació, els colors i la tipografia siguin adequats per a persones amb discapacitat visual o motriu.
- Incorporar etiquetes ARIA i bones pràctiques de maquetació semàntica en HTML per facilitar l'ús de lectors de pantalla.
- Compliment de la nova llei Europea d'Accesibilitat2 (EAA) que obliga a garantir l'accessibilitat dels entorns digitals a persones amb algun tipus de discapacitat: <https://www.edf-feph.org/content/uploads/2021/05/Toolkit-Ley-Europea-de-Accesibilidad.pdf>
- Assegurar l'accés a elements de **lectura fàcil**, proporcionar fulls d'estil d'alt contrast, garantir la navegació per teclat, etc. L'especificació final d'aquest punt es farà tenint en compte les recomanacions i la legislació vigents en el moment de la implantació del projecte.

Experiència d'usuari (UX)

Tenint en compte la gran quantitat d'usuaris de naturalesa diferent que tindran accés al *backend* de gestió d'Apropa (gestors de node, programadors, centres socials, institucions...) la usabilitat és un requeriment crític en aquest projecte. Per tant, la interfície del *backend* de gestió haurà de ser:

- **Intuïtiva:** fàcil d'aprendre a fer servir i fàcil de recordar.
 - **Eficient** en l'ús: els objectius han de ser fàcils d'aconseguir, amb pocs o cap error per part de l'usuari
 - **Satisfactòria:** l'usuari ha de percebre que baixa la càrrega de treball i no li ha de resultar frustrant.
- Menú de navegació actiu i fil d'Ariadna: tant la web pública com els *backends* de gestió han d'incloure el fil d'Ariadna (en anglès, *breadcrumb*) i la marcatge de menú principal actiu.
 - L'estructura de la informació i el flux de navegació s'han de dissenyar per ser intuïtius, prioritzant l'accés directe a funcionalitats clau com la cerca d'activitats, la gestió de reserves i la consulta de continguts.
 - Caldrà definir patrons de disseny clars (botons, formularis, quadres de diàleg) que permetin a l'usuari entendre i utilitzar el sistema de manera ràpida i eficient.
 - Es recomana la realització de proves d'usabilitat (amb mostres d'usuaris reals) durant el procés de desenvolupament per avaluar i millorar l'experiència de navegació.

Optimització i rendiment

- S'ha d'assegurar la càrrega ràpida de pàgines, minimitzant l'ús de recursos innecessaris (reducció de fitxers CSS i JavaScript, compressió d'imatges, etc.).
- L'ús de Lazy Loading o tècniques similars permetrà mostrar contingut multimèdia i llistats de dades de manera progressiva, millorant la percepció de velocitat per part de l'usuari.
- Implementar mecanismes de caché (tant a nivell back-end amb Laravel com a nivell de navegadors) i optimitzar les consultes a l'API o a la base de dades.

Multi-idioma o localització

- El sistema ha de contemplar la possibilitat de mantenir continguts en diversos idiomes i facilitar-ne la gestió a nivell de back-end, tant en l'edició com en la presentació al front-end.
- **Multi-idioma** fàcilment expandible, des del punt de vista de la implantació tècnica. Cal poder incorporar traduccions de la interfície i els continguts a noves llengües de manera senzilla i normalitzada. Veure l'apartat Gestió multi-idioma per ampliar informació
- Els format de números i dates, a més de la moneda han de poder estar localitzades

SEO i metadades

La solució ha d'incorporar:

- **URLs semàntiques** que afavoreixin el posicionament, la indexació de la plataforma i la seva usabilitat i accessibilitat (en anglès *URL friendly* o *clean URL*)
- **Metaetiquetes i marcació de dades estructurades** seguint l'estàndard *schema*, per afavorir la comprensió del contingut de la plataforma als indexadors de continguts. Una estructura HTML de la pàgina correcta des del punt de vista semàntic i estructural. Això inclou la jerarquització i la marcació correctes dels elements HTML (h1, h2, h3, article, section, aside, etc.).

Interfície d'usuari i disseny responsive

La interfície d'usuari (UI) del nou portal d'Apropa Cultura ha de ser accessible, intuïtiva i visualment atractiva, a més de complir els requisits d'adaptabilitat a diferents dispositius i pantalles. Per aconseguir-ho, caldrà tenir en compte els següents criteris:

Arquitectura front-end i tecnologies utilitzades

- HTML5 i CSS3 com a base estàndard per a l'estructura i l'estil.
- Frameworks CSS com Bootstrap o Tailwind CSS (o similars) per accelerar la creació d'estructures responsive i components d'interfície.
- JavaScript modern (ES6+) per a la interactivitat i la manipulació avançada del DOM.
- Possibilitat d'incloure frameworks front-end (ex. Vue.js, React o Svelte) per millorar l'experiència d'usuari, mantenint sempre el desacoblament respecte al back-end.
- Integració amb Laravel Blade o altres engines de plantilles, si s'escau, mantenint la separació de capes (presentació vs lògica de negoci).

Responsive i disseny adaptatiu

- El disseny ha de ser totalment *responsive*, de manera que s'ajusti de forma òptima a pantalles de diferent grandària (mòbils, tauletes, ordinadors d'escriptori, etc.).
- S'han d'utilitzar sistemes de grid flexibles (propis del framework CSS seleccionat) per permetre la reorganització dels continguts segons les dimensions del dispositiu.
- Cal atendre els patrons de disseny mòbil (mobile-first) per garantir una experiència consistent des de pantalles petites fins a grans.
- El disseny ha de permetre la personalització d'estils (themes o plantilles) sense afectar la lògica de negoci o la resta de la plataforma, des d'un punt de vista de programació.
- L'arquitectura ha de ser modular, de manera que es pugui afegir o modificar funcionalitats (per exemple, nous mòduls de cerca o integracions socials) sense haver de refer tot el disseny.

Estructura de continguts i gestor CMS

- Gestor de Continguts (CMS) integrat o extern

- El projecte pot incloure un CMS basat en Laravel (p. ex. un mòdul a mida, paquets específics o solucions headless) o bé un CMS extern capaç de connectar-se amb la plataforma mitjançant APIs. En qualsevol cas, cal assegurar que la solució no suposi cap fre per a desenvolupaments futurs, tant pel que fa a la integració amb nous mòduls com a l'escalabilitat de la plataforma.
- El CMS ha d'oferir un editor intuïtiu (idealment WYSIWYG) i eines de gestió per organitzar pàgines estàtiques, notícies, articles, i altres formats de contingut requerits per Apropa Cultura. Hauria de permetre la càrrega d'arxius multimèdia (imatges, documents) i l'enllaç directe/inscrustació amb continguts relacionats (vídeos, enllaços interns o externs).

Rendiment i escalabilitat

S'ha de garantir la bona resposta del sistema amb volums elevats d'usuaris concurrents i de dades indexades. La nova plataforma Apropa haurà de preveure diferents estratègies i mecanismes d'optimització de rendiment. Els aspectes principals són:

Arquitectura escalable

Concepció modular del projecte, de manera que es puguin afegir o retirar recursos (servidors, instàncies de base de dades, serveis de cerca, etc.) en funció de la demanda.

Mecanismes de caché

- Ús del sistema de caché integrat de Laravel (Redis, Memcached o similars) per emmagatzemar resultats de consultes freqüents, pàgines estàtiques i dades d'usuari que no cal actualitzar contínuament.
- Implementació de caché de consultes a base de dades per reduir la càrrega de treball en processos repetitius.

Optimització de consultes i indexació

- Disseny d'un model de dades ben estudiat, amb índexs adequats per a consultes clau (reservar, llistar activitats, consultar facturació, etc.).
- Revisió i optimització de consultes SQL per evitar càrregues innecessàries i mantenir temps de resposta constants en situacions de molta concurrència.

Ús de cues (Queues)

- Processos costosos (enviament massiu de correus, processat de pagaments, indexacions en motors de cerca, etc.) poden executar-se de manera asíncrona mitjançant queues de Laravel.
- Aquest enfocament permet que l'usuari no percebi retards en la navegació ni en la interacció amb la plataforma.

Minimització i optimització del front-end

- Minimització de fitxers CSS, JavaScript i compressió d'imatges per reduir el pes de la pàgina i millorar la velocitat de càrrega.
- Implementació de tècniques com el Lazy Loading per a continguts multimèdia i llistats d'ítems, de manera que només es carreguin els recursos necessaris en cada moment.

Monitoratge i logs

- Integració d'eines de monitoratge per detectar ràpidament possibles colls d'ampolla, caigudes de rendiment i detectar oportunitats de millora.
- Registre de logs detallats, tant d'errors com d'esdeveniments crítics, per agilitzar la resolució d'incidències i mantenir un historial de diagnòstic fiable.

Proves d'estrès i escenaris de gran concurrència

- Realització de tests d'estrès i proves de càrrega abans de posar el sistema en producció, per validar la seva capacitat de donar servei a un gran nombre d'usuaris simultanis.
- Ajust continu dels paràmetres de configuració del servidor (PHP-FPM, MySQL/PostgreSQL, etc.) a partir dels resultats de les proves de rendiment.

Amb aquest conjunt de mesures i bones pràctiques, la plataforma ha de poder gestionar la demanda de manera eficient, oferint sempre una experiència d'usuari òptima i disposant de marge per créixer i adaptar-se a necessitats futures.

Autenticació, autoria i gestió de rols

- S'ha de preveure un sistema d'autenticació i autorització basat en rols i permisos (RBAC o ACL).
- Es requereixen diferents perfils d'usuari/rols.
- Possibilitat d'autenticació federada (OAuth, SAML, etc.) es valorarà com un extra.

Seguretat

- El sistema haurà de complir amb les bones pràctiques de seguretat en aplicacions web (protecció contra XSS, CSRF, SQL Injection, etc.).
- S'han d'incloure mecanismes de validació i sanitització d'entrades.
- Xifrat de dades sensibles (contrasenyes, dades de pagament, etc.) i connexions xifrades (https).
- Compliment de la RGPD pel que fa a protecció de dades (formularis de consentiment, política de privacitat, etc.).

Metodologia de Desenvolupament

Es recomana una metodologia àgil (Scrum, Kanban, etc.) que faciliti la col·laboració continua amb l'equip d'Apropa Cultura.

Caldrà realitzar reunions de seguiment periòdiques per validar funcionalitats i assegurar que es compleixen els terminis.

Documentació, formació i suport

S'han de lliurar documents i manuals d'operativa pels diferents casos d'ús i rols. Cal considerar que Apropa no és només el sistema de gestió, sinó tot el suport i acompanyament de com s'han de desenvolupar els processos i procediments operatius per garantir l'ús òptim de la plataforma i assegurar que es recullen totes les dades necessàries per a l'anàlisi i explotació d'informació.

- Document d'Arquitectura Tècnica i diagrames d'arquitectura de l'aplicació.
- Manual d'usuari/administrador (processos d'alta d'activitats, gestió d'usuaris, etc.).
- Manual de manteniment (mecanismes de deploy, actualitzacions, configuració de la caché, cerca, etc.).
- Tests i resultats (proves funcionals i d'integració).
- Formació bàsica a l'equip d'Apropa Cultura per a la gestió i administració de la plataforma.
- Sessions de formació i testeig amb el gestors de node de la plataforma actual.

Testing i garantia de qualitat

- Control de versions (**Git**) i **pipeline de CI/CD** (si s'escau).
- El desplegament ha de contemplar entorns de staging i producció ben diferenciats.
- L'estratègia de deploy a producció ha de seguir un criteri zero-downtime per no afectar l'experiència d'usuari i minimitzar els errors durant els desplegaments a producció.
- **Sistema de testing** automatitzat i manual, a més d'un **procés de QA** automatitzat i manual integrat durant tot el desenvolupament i posteriors iteracions de la plataforma. El **testing** ha d'incloure:
 - **Tests funcionals:** cal verificar que totes les funcionalitats treballin com s'espera.
 - **Tests d'integració:** verificació del flux complet de reserva, pagament...
 - **Proves d'usabilitat:** cal assegurar que la plataforma és fàcil d'utilitzar per als diferents perfils d'usuaris d'Apropa.
 - **Tests d'estrès:** cal validar que el portal pot gestionar la càrrega d'usuaris esperada sense degradar l'experiència de l'usuari.
 - **Tests de seguretat:** cal dur a terme proves de seguretat per identificar i corregir vulnerabilitats. També cal definir el procés periòdic de proves de revisió de possibles vulnerabilitats de la plataforma.

Arquitectura de servidors

Especificacions tècniques per a la infraestructura d'arquitectura de servidors.

S'estableixen els requisits tècnics per a la implementació d'una arquitectura de servidors destinada a suportar una aplicació web moderna. L'objectiu principal és garantir que l'arquitectura compleixi amb els estàndards de seguretat, rendiment, escalabilitat i mantenibilitat requerits en el marc del projecte. A més, s'han de considerar les necessitats de futur creixement de l'aplicació i la seva capacitat per adaptar-se a canvis tecnològics.

Requisits del component principal: servidor de l'aplicació web

Requisits d'escalabilitat

- S'ha de contemplar l'opció de poder implementar un equilibrador de càrrega, preferentment amb suport per a HTTPS, per distribuir eficientment el trànsit entre diferents instàncies del servidor en cas que sigui necessari.
- Els recursos del servidor (CPU, RAM, emmagatzematge) s'hauran de poder escalar dinàmicament segons la demanda, garantint que l'arquitectura pugui suportar pics de trànsit segons la previsió de demanda.

Requisits de seguretat

- Les comunicacions hauran de ser exclusivament HTTPS, amb certificats SSL gestionats automàticament.
- Només els ports necessaris seran accessibles externament, mentre que altres ports hauran de ser bloquejats a través de regles estrictes de firewall.
- Les connexions internes entre serveis han de realitzar-se a través d'una xarxa privada i segura amb VLANs o altres mecanismes d'aïllament.
- Implementació de sistemes de detecció i prevenció d'intrusions (IDS/IPS) per monitoritzar i prevenir accessos no autoritzats.

Requisits dels sistemes auxiliars

Redis

- Finalitat: Sistema d'emmagatzematge clau-valor en memòria per a dades de sessió, cues de tasques i altres operacions crítiques que requereixen baixa latència.
- Ubicació: El servei Redis s'haurà d'allotjar en una màquina virtual dedicada dins de la mateixa xarxa privada, garantint l'aïllament del servei.
- Connexions: Les comunicacions amb Redis han de restringir-se al servidor de l'aplicació mitjançant adreces IP privades i regles estrictes de firewall.
- Altres Requisits:
 - Opcional: Configuració de persistència per a dades crítiques que necessitin ser recuperades en cas de reinici.
 - Supervisió del rendiment amb eines com Prometheus o Grafana, amb alertes configurades per detectar anomalies.
 - Configuració de clúster per garantir la disponibilitat i la redundància del servei.

Elasticsearch, Meilisearch o similar

- Finalitat: Motor de cerca modern dissenyat per oferir respostes ràpides i rellevants dins l'aplicació web, amb suport per a filtrat i ordenació dinàmica de resultats.
- Ubicació: El servei Meilisearch s'allotjarà també en una màquina virtual dedicada i accessible exclusivament des del servidor web, evitant qualsevol exposició pública.
- Requisits de Seguretat:
 - Autenticació basada en claus d'API generades de manera segura i gestionades amb eines de rotació periòdica.
 - Protecció d'accés mitjançant regles estrictes de firewall i autenticació de dos factors per a la configuració del servei.
 - Configuració de logs detallats per auditar l'accés i l'operativa.
- Altres Consideracions: Suport per a actualitzacions en temps real dels continguts indexats per garantir una experiència d'usuari òptima.

Requisits de xarxa i comunicacions internes

- Tots els components (servidor web, Redis, Meilisearch) han de connectar-se mitjançant una xarxa privada configurada amb VLANs per garantir l'aïllament de les comunicacions internes.
- Es requereix una latència baixa (<1ms) entre els nodes mitjançant connexions gigabit, amb suport per a redundància de connexions en cas de fallades.

- Quan sigui necessari, les comunicacions internes hauran d'estar encriptades amb protocols TLS, amb certificats emesos per una autoritat de certificació interna.
- Es recomana implementar mecanismes de supervisió del trànsit a la xarxa per detectar possibles colls d'ampolla o atacs de denegació de servei.

Requisits de monitoratge i rendiment

Monitoratge

- Mètriques a Controlar:
 - Temps de resposta del servidor web.
 - Utilització de recursos (CPU, RAM, I/O).
 - Trànsit de xarxa entre els components interns i externs.
- Alertes: Configuració d'alertes automàtiques en cas de degradació del rendiment o interrupcions del servei.

Optimització del rendiment

- Configuració d'Opcache per mantenir el codi compilat en memòria, amb monitoratge de la seva eficiència.
- Revisió periòdica de la configuració de Nginx per incorporar millores de rendiment i seguretat.

Fases del projecte i Pla de transició

Migrar a una nova tecnologia és un procés complex que requereix atenció meticulosa a la planificació, el desenvolupament, les proves i durant el suport. En seguir aquests passos, es pot ajudar a garantir una transició suau i exitosa que compleixi els objectius del projecte i millori l'experiència de l'usuari.

S'han detectat les següents fases en alt nivell:

1. **Fase d'anàlisi i disseny:** recollida de requeriments detallats, disseny de la base de dades, prototips d'UX/UI d'aquelles vistes que es generin de nou o reconverteixin.
2. **Fase de desenvolupament i integració:** migració de dades, implementació i integració progressiva de mòduls, desenvolupament de funcionalitats clau, indexació de dades, etc.
3. **Fase de testing i ajustos:** proves completes, revisió de qualitat, correcció d'errors i millores de rendiment.
4. **Formació i documentació:** entrega de manual i formació a l'equip d'Apropa Cultura.
5. **Desplegament en producció:** configuració d'entorns i obertura a producció.

Gestió del Canvi

Caldrà definir com es comunicaran els canvis i millores als usuaris gestors de la plataforma. Aquests no han de perdre cap funcionalitat, però algunes potser s'han de realitzar d'una manera diferent a com estan acostumats. Això implicarà la incorporació de diferents recursos informatius contextualitzats a la secció per ajudar a l'usuari amb la gestió del canvi. Per exemple incloent a determinades seccions del backends blocs d'informació o modals explicatius, fins i tot amb un vídeo.

Migració de dades

L'actual plataforma d'Apropa conté un gran volum de contingut i recursos, tant de gestió (centres socials, promotor, programadors...) com de la web pública. La migració d'aquesta plataforma és procés complex i delicat que cal planificar acuradament per assegurar que no hi ha cap pèrdua d'informació vital pel projecte.

Sempre que sigui possible, aquests processos han de ser automàtics, amb scripts o eines que les automatitzin. En aquests processos caldrà incorporar algunes normalitzacions de les dades que s'hauran de concretar amb Apropa durant la fase d'anàlisi. Per exemple, és el cas de la normalització dels noms dels centres socials que a més permetrà a l'equip Apropa centralitzar possibles duplicats o detectar tarifes mal assignades en funció del tipus d'entitat.

Tota migració automàtica de les dades requerirà una validació manual de la qualitat i la integritat del contingut migrat per assegurar-se de que tota la informació ha estat transferida correctament.

A més, en cas que les URLs del frontal públic es modifiquin caldrà implementar redireccions 301 automàtiques de les antigues a les noves URLs per no afectar el SEO i posicionament d'Apropa als motors de cerca.

Monitorització i suport post-llançament

Un cop Apropa 2.0 estigui en producció i sigui pública per a tots els usuaris, caldrà garantir i validar el seu correcte funcionament. Caldrà planificar i fer una monitorització activa del rendiment, la usabilitat, el trànsit, els error 404 i 403 més freqüents, així com el posicionament en els motors de cerca.

També caldrà garantir un suport actiu per resoldre problemes ràpidament i respondre preguntes dels usuaris. Aquesta tasca serà conjunta entre l'equip Apropa Central, els nodes de gestió i l'empresa desenvolupadora de la nova plataforma.

Glossari

En aquest document es fa servir una terminologia específica de la plataforma Apropa, que es relaciona amb les entitats gestionades a la plataforma i amb els comportaments d'ús. Aquesta terminologia s'inclou en aquest glossari amb un propòsit doble:

- **Aclarir termes** que poden ser desconeguts o ambigus o que reben una interpretació específica
- **Estandarditzar el llenguatge** utilitzat en la documentació per garantir que hi hagi una comprensió uniforme dels conceptes clau

Per facilitar la identificació dels termes propis del projecte i ajudar a copsar les relacions entre els conceptes que representen, els termes es marquen en cursiva a les definicions d'aquesta secció.

Entitats

Node de gestió: delegació de la plataforma Apropa que delimita la seva operativa a la zona d'un *territori*. Actualment hi ha 8 *nodes de gestió*, associats als *territoris* següents: Barcelona, Tarragona, Lleida, Girona, Madrid, Guipúscoa, Mallorca i Menorca.

Territori: àmbit geogràfic delimitat en què s'ha implementat el projecte Apropa. Un *territori* pot ser una província (p.ex. Barcelona, Tarragona), una agrupació de múltiples províncies, una comunitat autònoma o una divisió territorial menor que no es correspongui amb una província (p.ex. Mallorca, Menorca).

Apropa Central: equip impulsor del projecte i gestor global de la iniciativa.

Promotor: entitat abonada a Apropa. Es relaciona amb un *territori* (i, per tant, amb un *node de gestió*) pel pagament de quota. Això no obstant, pot agrupar un o més *programadors*, que poden estar associats a més d'un *node de gestió*. És el cas, per exemple, de les entitats multi-territorials com els cinemes: el *promotor* Cinesa (que abona la quota a *Apropa Central*) agrupa els *programadors* Cinesa Barcelona i Cinesa Tarragona, que pertanyen a *nodes de gestió* diferents.

Programador: entitat que publica *ofertes* i gestiona *reserves* en els seus *equipaments*. La seva operativa es troba delimitada a la zona d'un *territori*.

Equipament: lloc on es realitzen activitats. Hi ha:

- *equipaments* gestionats per un *programador* concret
- *equipaments* gestionats per un *node de gestió*, quan es tracta de llocs d'interès públic (p.ex. platges o jardins) que pertanyen al *territori* del *node de gestió*
- *equipaments* gestionats per *Apropa Central*, quan es tracta de llocs d'interès públic (p.ex. platges o jardins) que no pertanyen a cap zona territorial definida

Sala/espai d'equipaments: cadascun dels espais físics en què pot estar dividit un equipament i on s'hi poden programar activitats diferents (per exemple, les diverses sales de l'Auditori de Barcelona).

Entitat social: agrupació de *centres socials* per motius empresarials (p.ex. Vallesol és l'*entitat social* que agrupa totes les residències del grup Vallesol, que a Apropa són *centres socials*) o de gestió (p.ex. el Departament de Benestar Social de Barcelona és l'*entitat social* que agrupa totes les residències públiques de Barcelona).

Centre social: entitat social (o servei) constituïda legalment a través de la qual es canalitzen les *sol·licituds* a les *ofertes* publicades a Apropa Cultura. Es relaciona amb un *territori* (i, per tant, amb un *node de gestió*). El *centre social* és la unitat mínima de client, ja que Apropa no permet que els individus facin *reserves*.

Oferta: cadascun dels esdeveniments culturals oferits per un *programador* o un grup de *programadors*: espectacles, assajos, tallers, concerts, visites, etc.

Reserva: vinculació d'una *oferta* a un *centre social* per a dur a terme una sortida o assistir a una activitat cultural.

Pagament: tot i que el pagament es faci efectiu fora de la plataforma (Apropa no disposa de passarel·la de pagament ni d'altres formes de pagament), aquesta entitat dona suport al procés de pagament i a la seva comprovació.

Factura: entitat associada al document que acredita el pagament d'una reserva.

Curs de formació Educa en l'Art: sessions de formació organitzades per Apropa i orientades a usuaris dels centres socials.

Sessió de formació: cadascuna de les sessions de formació dels cursos d'Educa en l'Art (orientats a usuaris dels centres socials) i dels cursos d'accessibilitat (orientats a programadors).

Sessió de presentació de la programació: sessions organitzades per Apropa, orientades a usuaris de centres socials però obertes a tothom, on es presenta la programació de temporada.

Accessibilitat: En el context del projecte Apropa és especialment important la definició dels elements d'accessibilitat disponibles pels assistents (audioguies, bucle magnètic, cadires de rodes, etc).

Aquests elements poden venir definits pel equipament, sala, a nivell d'oferta o a nivell de sessions específiques, i han de ser modificables p.e. per què hi ha nous elements o algun ha deixat de funcionar temporalment.

Són heretables, si una sala o una activitat ofereix un element d'accessibilitat, totes les sessions que es realitzin en aquesta sala automàticament també ho tenen disponibles sense necessitat que el programador ho torni a indicar.

En funció de les seves característiques, aquests han de poder ser seleccionables a nivell de reserva.

Modes de funcionament de l'oferta i de les reserves a l'Apropa actual

Reserva directa: mode de publicació d'*ofertes* a Apropa en què l'acceptació de les peticions de *reserva* es resol per l'ordre en què es reben.

Sol·licitud: mode de publicació d'*ofertes* a Apropa en què els *centres socials* manifesten el seu interès a assistir a una activitat i el *programador*, al seu torn, valida les peticions i les accepta o les denega.

Convocatòria (o convocatòria multi-node): mode de publicació d'*ofertes* a Apropa que agrupa *ofertes* i *centres socials*. El sistema assigna automàticament les *ofertes* donant prioritat a diferents criteris com per exemple el primer cop que el *centre social* anirà a l'*equipament* o requeriments d'accessibilitat. Aquest mode permet una acceptació de les peticions més justa que la *reserva directa* i amb menys gestió per part del *programador* que les *sol·licituds* i la *llista d'espera*. Les *convocatòries* unifiquen el conjunt d'*ofertes* de *programadors* d'un o més *nodes de gestió*.

Sorteig per tornos: mode de publicació d'*ofertes* que cal incorporar a la nova versió d'Apropa (actualment no existeix). Es tracta d'un mode d'assignació de *reserves* automàtic que segueix els principis de la *Convocatòria* Apropa aplicables a *ofertes* concretes, generalment aquelles amb alta demanda i en les quals el mode per *sol·licitud* implica una càrrega de gestió important per al *programador*.

Modes de tarificació

[Les tarifes que s'esmenten a continuació s'assignen en funció de les característiques de cada centre social i defineixen el preu màxim que poden tenir a l'oferta i el número de places mínimes a reservar. Per més informació, es pot consultar <https://www.apropacultura.org/ca/tarifas/barcelona>]

Tarifa Apropa: tarifa estàndard del programa Apropa actual, dirigida als *centres socials* que treballen amb persones amb discapacitat i/o en situació de vulnerabilitat.

Tarifa reduïda: tarifa especial dirigida a *centres socials* no candidats a la *tarifa Apropa* però que també mereixen un descompte especial.

Permisos

Usuari: representació a la plataforma d'una persona física, amb les seves dades d'accés i associat a un correu electrònic.

Rol: conjunt de permisos que permet un mode d'interacció concret a la plataforma Apropa. Un mateix *usuari* pot tenir assignats diferents *rols* i, per tant, gaudir de més d'un conjunt de permisos.

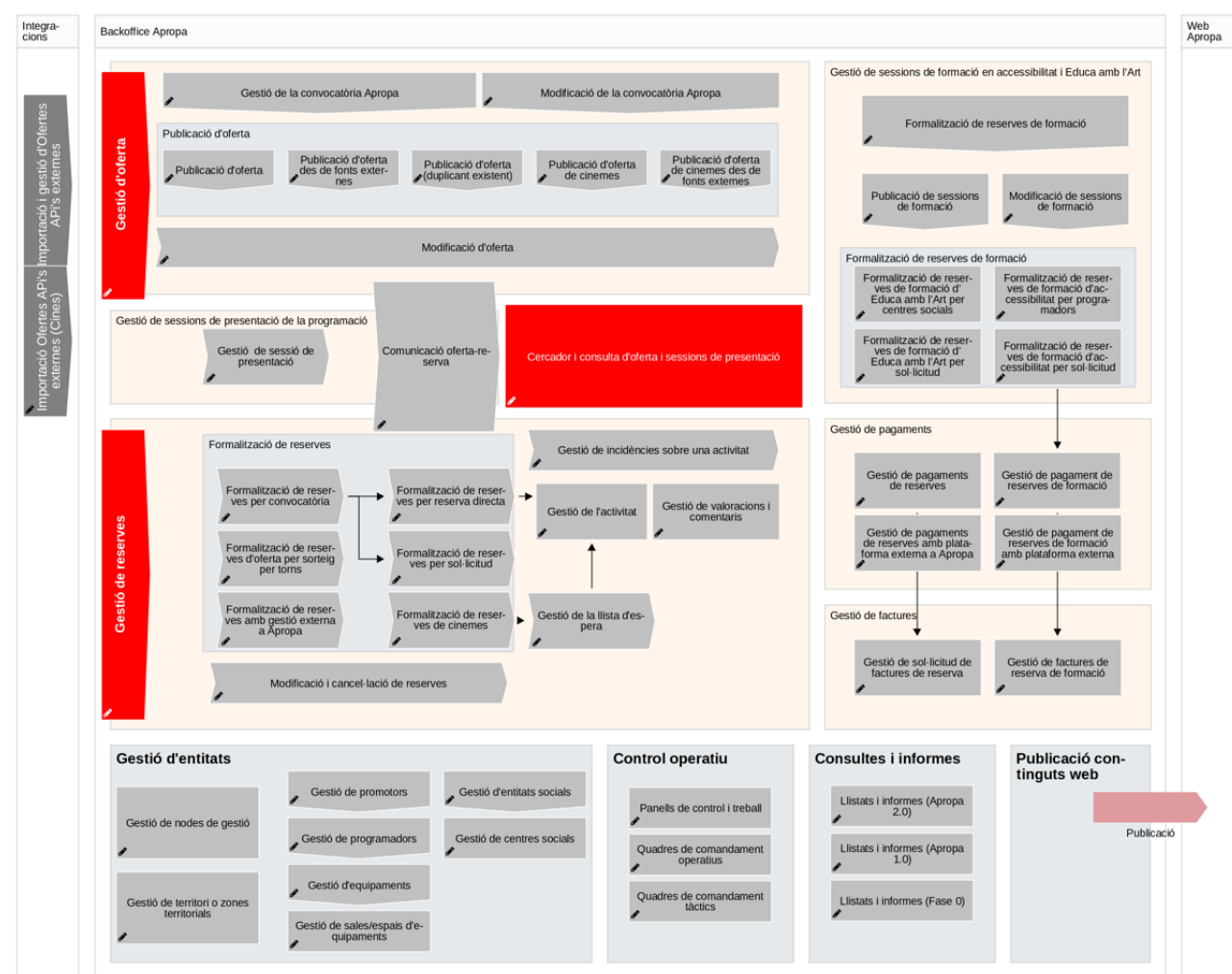
Introducció

Aquest document, elaborat per Apropa, recull els requeriments als quals ha de donar suport el seu nou sistema informàtic de gestió. El document parteix de les funcionalitats de què ja disposa el sistema actual, i que es volen mantenir, i especifica les funcionalitats noves amb què es requereix ampliar el nou sistema informàtic de gestió que s'obtingui fruit de la licitació.

El nou sistema informàtic de gestió ha de garantir el compliment amb els requeriments que es plantegen en aquest document, des del punt de vista de la qualitat tècnica i funcional.

Això no obstant, s'ha de contemplar que existeixen a Apropa múltiples regles de negoci que poden constituir fluxos de treball i funcionalitats excepcionals i que, donat l'abast d'aquest document, no s'hi han arribat a detallar. Per tant, durant la fase d'anàlisi de la implementació del nou Apropa 2.0, serà necessari definir totes les funcionalitats en detall.

A continuació es descriu l'abast de les tasques necessàries per a la posada en marxa del nou sistema informàtic de gestió Apropa. A grans trets, es resumeixen en tasques de gestió del projecte d'implantació, tasques de configuració, tasques de migració de dades i de documents, proves de funcionament i d'integració de dades, tasques relacionades amb la gestió del canvi i tasques de manteniment posterior.



Gestió d'entitats

Gestió de nodes de gestió

La plataforma ha de disposar de fluxos de treball i/o funcionalitats que donin suport a la gestió de nodes de gestió. Això inclou (tot i que no necessàriament es limita a) els processos següents:

- Alta de nodes de gestió
- Llistat i consultes de dades de nodes de gestió
- Modificació de dades de nodes de gestió
- Baixa de nodes de gestió

Aquests fluxes i/o funcionalitats han de permetre que les entitats de tipus node de gestió transitin entre els diferents estats possibles. Actualment, Apropa encara no implementa estats per aquestes entitats ni, en conseqüència, els fluxos de treball per a gestionar-los. Per tant, de cara a la implementació en el nou Apropa 2.0, durant la fase d'anàlisi s'haurà de:

1. Concretar els estats necessaris
2. Definir de manera detallada els fluxos entre estats
3. Registrar els canvis de qualsevol flux per part d'usuaris.

Això no obstant, en els apartats següents es recullen els requeriments principals per a aquestes funcionalitats, derivats d'una anàlisi inicial d'aquestes entitats.

Alta de nodes de gestió

- La plataforma ha d'implementar el flux d'alta de nodes de gestió, que ha de poder ser iniciat per Apropa Central.
- El flux de d'alta de node de gestió ha de contemplar les fases següents:
 - **Configuració:** correspon al registre de les dades bàsiques d'informació del node de gestió candidat.
 - **Formalització:** ha de contemplar la configuració i la validació de les dades necessàries per a l'operativa del node de gestió a Apropa: publicació de la pàgina d'inici i planes informatives al portal, configuració de comptes de correu, alta i/o assignació d'usuaris gestors i altres informacions necessàries. També inclou l'execució del flux de Gestió de territori o zones territorials detallat a l'apartat següent.
 - **Pilot:** fase que ha de permetre que la plataforma doni suport a la formació i es faci lliurament de manuals al nou centre de gestió per part d'Apropa Central i l'Administrador d'Apropa.

Llistats i consulta de dades de nodes de gestió

- La plataforma ha de contemplar habilitar cercadors i llistats per accés a les dades de nodes de gestió.

Modificació de dades de nodes de gestió

- La plataforma ha d'implementar el flux de modificació de les dades de nodes de gestió i de les entitats associades.

Baixa de nodes de gestió

- La plataforma ha d'implementar el flux de baixa de les dades dels nodes de gestió i les entitats associades.

Gestió de territori o zones territorials

La plataforma ha de disposar de fluxos de treball i/o funcionalitats que donin suport a la gestió de territoris. Això inclou (tot i que no necessàriament es limita a) els processos següents:

- Alta de territoris
- Llistat i consultes de dades de territoris
- Modificació de dades de territoris
- Baixa de territoris

Aquests fluxos i/o funcionalitats permeten transicionar entre els diferents estats de l'entitat territori. Actualment l'entitat territori només té els estats següents:

- **Publicat:** territori actiu a la plataforma Apropa, l'informació del qual està visible a la web pública
- **No publicat:** territori que encara no està actiu a la plataforma Apropa, la informació del qual, per tant, encara no està visible a la web pública

Apropa encara no implementa els fluxos de treball per a la gestió de territoris. Per a la implementació en el nou Apropa 2.0, durant la fase d'anàlisi s'haurà de:

1. Concretar els estats necessaris
2. Definir de manera detallada els fluxos entre estats

Això no obstant, en els apartats següents es recullen els requeriments principals per a aquestes funcionalitats, derivats d'una anàlisi inicial d'aquestes entitats.

Alta de territoris

- La plataforma ha d'implementar el flux d'alta de territoris. L'ha de poder iniciar el rol Apropa Central i sempre estarà vinculat a l'alta d'un node de gestió.
- En fer l'alta del territori també s'haurà de donar d'alta totes les províncies, municipis, poblacions i/o localitats associats. Aquestes localitzacions serviran per classificar les entitats (centres socials, promotors, programadors i equipaments) vinculats al node de gestió a través del territori.
- Com a part del flux d'alta caldrà validar que no hi ha col·lisions entre territoris. Per exemple, no pot haver-hi un territori que sigui part d'un territori major (és a dir, no podria existir un territori Barcelona i un territori Catalunya que l'inclogués).
- En donar d'alta un territori, es podrà definir les dades de contacte, adreces que ho gestionaran i rebran els correus relacionats (altes, formularis, transaccionals, etc.), urls de XXSS, informació bàsica de formacions, premsa i es podrà personalitzar la landing on es dirigeix la seva campanya anual. Igualment es podrà personalitzar els peus de les landings associades al node i els peus del correus transaccionals d'aquest.

Llistats i consulta de zones territorials

- La plataforma ha de contemplar la possibilitat d'habilitar cercadors i llistats per accedir a les dades dels territoris i entitats i fluxes associats.

Modificació de zones territorials

- La plataforma ha d'implementar el flux de modificació dels territoris i de les entitats associades.

Baixa de zones territorials

- La plataforma ha d'implementar el flux de baixa de les dades de territoris i de les entitats associades. I quines processos de migració caldrien implements amb les seves entitats associades, per exemple vinculació d'un centre social a Apropa central.

Gestió de promotors

La plataforma ha de disposar de fluxos de treball i/o funcionalitats que donin suport a la gestió de promotors. Això inclou (tot i que no necessàriament es limita a) els processos següents:

- Alta de promotors
- Llistat i consultes de dades de promotors
- Modificació de dades de promotors
- Migració de territori o de node de gestió de promotors
- Baixa de promotors

Aquests fluxes i/o funcionalitats permeten transicionar entre els diferents estats de l'entitat promotor. Actualment l'entitat promotor només té els següents estats:

- **Publicat:** promotor actiu a la plataforma Apropa, la informació del qual està visible a la web pública
- **No publicat:** promotor que no està actiu a la plataforma Apropa, la informació del qual, per tant, encara no està visible a la web pública

Apropa encara no implementa els fluxos de treball per a la gestió de promotors. Per a la implementació en el nou Apropa 2.0, durant la fase d'anàlisi s'haurà de:

1. Concretar els estats necessaris
2. Definir de manera detallada els fluxos entre estats

Això no obstant, en els apartats següents es recullen els requeriments principals per a aquestes funcionalitats, derivats d'una anàlisi inicial d'aquestes entitats.

Alta de promotors

- La plataforma ha d'implementar el flux d'alta de promotors iniciat per un promotor potencial. En tant que se n'està gestionant l'alta, el promotor potencial encara no està representat com a tal a la plataforma: ha d'existir, per tant, un formulari de sol·licitud d'alta de promotor publicat a la web Apropa que permeti iniciar el procés.
- Addicionalment, la plataforma ha d'implementar el flux d'alta de promotors iniciat per Apropa Central o per un node de gestió.
- El flux de d'alta de promotors ha de contemplar les fases següents:
 - **Sol·licitud:** correspon al registre de les dades bàsiques d'informació del promotor que fa la petició (independentment de qui inicia el procés) amb la vinculació al territori i, a través d'ell, al node de gestió o Apropa Central on pagarà la quota Apropa.
 - **Avaluació:** la plataforma ha de proporcionar el suport per a la validació de la informació de la sol·licitud d'alta d'un promotor pel rol de node de gestió o per Apropa Central. Les gestions, avaluacions i validacions relacionades amb el contracte i l'establiment de pagament de quotes són actualment externes a la plataforma (tot i que es gestionen durant aquesta fase). En aquesta fase es determina si l'alta és aprovada o rebutjada.
 - **Formalització:** si l'alta de programador és aprovada es completen les dades de gestió necessàries a la plataforma Apropa i s'inicien de forma automàtica els corresponents fluxes de gestió d'alta de programadors.

Llistats i consulta de dades de promotors

- La plataforma ha de contemplar l'habilitació de cercadors i de llistats per accedir a les dades de promotors i entitats i fluxes associats.
- Ha de permetre cercar i filtrar per:
 - Dades bàsiques del promotor i per les dates d'adhesió a Apropa.
 - Dades de consum dels seus programadors associats.

Modificació de dades de promotors

- La plataforma ha d'implementar el flux de modificació de les dades de promotors i de les seves entitats associades.

Migració de territori o de node de gestió

- La plataforma ha d'implementar el flux de migració de territori o de node de gestió. Per exemple, per casos en què no existeix en el registre cap node de gestió del territori específic del promotor en el moment d'alta i el promotor s'associa a Apropa Central, si posteriorment es crea un node de gestió del territori corresponent i es vol migrar. Caldrà tenir en compte que un promotor pot estar relacionat amb un o més programadors i que cadascun dels programadors està relacionat amb un territori (que pot coincidir amb el del promotor o no).

Baixa de promotors

- La plataforma ha d'implementar el flux de baixa de promotors i de les seves entitats associades.

Gestió de programadors

La plataforma ha de disposar de fluxos de treball i/o funcionalitats que donin suport a la gestió de programadors. Això inclou (tot i que no necessàriament es limita a) els processos següents:

- Alta de programadors
- Llistat i consultes de dades de programadors
- Modificació de dades de programadors
- Control del període d'activitat del programador
- Migració de territori o de node de gestió de programadors
- Baixa de programadors

Aquests fluxos i/o funcionalitats permeten transicionar entre els diferents estats de l'entitat programador. Actualment l'entitat programador només té els estats següents:

- **Publicat:** programador actiu a la plataforma Apropa, la informació del qual està visible a la web pública

- **No publicat:** programador que no està actiu a la plataforma Apropa, la informació del qual, per tant, encara no està visible a la web pública

Per a la implementació en el nou Apropa 2.0, durant la fase d'anàlisi s'haurà de:

1. Concretar els nous estats necessaris
2. Definir de manera detallada els nous fluxos entre estats o els fluxos modificats

Això no obstant, en els apartats següents es recullen els requeriments principals per a aquestes funcionalitats, derivats d'una anàlisi inicial d'aquestes entitats.

Alta de programadors

- La plataforma ha d'implementar el flux d'alta de programadors iniciat bé per Apropa Central, bé per un node de gestió o bé per un promotor.
- El flux de d'alta de programadors ha de contemplar les fases següents:
 - **Alta:** correspon al registre de les dades bàsiques d'informació del nou programador. Entre altres dades bàsiques, s'ha de sol·licitar també el territori, que determinarà el node de gestió que li correspon. En cas que no existeixi node de gestió associat al territori escollit, s'assignarà a Apropa Central.
 - **Avaluació:** el flux d'avaluació té lloc *offline*.
 - **Formalització:** es registren i es confirmen les dades perquè el nou programador estigui operatiu a la plataforma i pugui iniciar fluxos de gestió d'equipaments. Cal avaluar si la formalització afecta al pagament de quota per part del promotor, iniciant en conseqüència un flux de modificació de dades del promotor.

Llistats i consulta de dades de programadors

- La plataforma ha de contemplar l'habilitació de cercadors i llistats per accedir a les dades de programadors i entitats i fluxos associats. Ha de permetre cercar per les dades bàsiques del programador i per les dates d'adhesió a Apropa.

Control del període d'activitat del programador

- La plataforma ha d'implementar el modelatge del període d'activitat d'un programador, que és diferent per museus (amb programació anual) que festivals (dependrà de cadascun) o teatres (vinculats a temporada).

En fase posteriors la plataforma haurà de complementar processos d'alerta als gestors de node en cas que no tinguin oferta o iniciar processos de finalització d'oferta. La definició i implementació d'aquests processos queda fora l'abast d'aquest desenvolupament.

Modificació de dades de programadors

- La plataforma ha d'implementar el flux de modificació de les dades dels programadors i de les entitats associades.

Migració de territori o de node de gestió

- La plataforma ha d'implementar el flux de migració de territori o de node de gestió del programador i de les entitats associades.

Baixa de programadors

- La plataforma ha d'implementar el flux de baixa dels programadors i de les entitats associades.

Gestió d'equipaments

La plataforma ha de disposar dels fluxos de treball i/o funcionalitats que donin suport a la gestió d'equipaments. Això inclou (tot i que no necessàriament es limita a) els processos següents:

- Alta d'equipaments
- Llistat i consultes de dades d'equipaments
- Modificació de dades d'equipaments
- Migració de territori o de node de gestió d'equipaments
- Baixa d'equipaments

Aquests fluxos i/o funcionalitats permeten transicionar entre els diferents estats de l'entitat equipament. Actualment l'entitat equipament només té els següents estats:

- **Publicat:** equipament actiu a la plataforma Apropa, la informació del qual està visible a la web pública i en el qual s'hi poden programar activitats
- **No publicat:** equipament que no està actiu a la plataforma Apropa, la informació del qual, per tant, encara no està visible a la web pública i on no s'hi poden programar activitats encara

Apropa encara no implementa els fluxos de treball per a la gestió d'equipaments. Per a la implementació en el nou Apropa 2.0, durant la fase d'anàlisi s'haurà de:

1. Concretar els nous estats necessaris
2. Definir de manera detallada els nous fluxos entre estats

Això no obstant, en els apartats següents es recullen els requeriments principals per a aquestes funcionalitats, derivats d'una anàlisi inicial d'aquestes entitats.

Alta d'equipament

- La plataforma ha d'implementar el flux d'alta d'equipaments, que ha de poder ser iniciat per Apropa Central, per un node de gestió, per un promotor o per un programador.
- El flux de d'alta d'equipament ha de contemplar les fases següents:
 - **Configuració:** correspon al registre de les dades bàsiques d'informació del nou equipament amb la seva vinculació al territori i al programador (si escau)
 - **Validació:** Apropa Central o el gestor de node responsable de l'equipament han de poder validar la informació introduïda
 - **Formalització:** es completen les dades de gestió necessàries a la plataforma Apropa

Llistats i consulta de dades d'equipaments

- La plataforma ha de contemplar l'habilitació de cercadors i de llistats per accedir a les dades dels equipaments i les entitats i fluxes associats. Els cercadors han de permetre cercar per les dades bàsiques dels equipaments i per les dates d'adhesió a Apropa.

Modificació de dades d'equipaments

- La plataforma ha d'implementar el flux de modificació de les dades d'equipaments i de les entitats associades per part del programador que el gestiona i per part del gestor de node o Apropa Central.

Migració de territori o de node de gestió

- La plataforma ha d'implementar el flux de migració de territori o de node de gestió. Per exemple, en casos en què en el registre no existeix un node de gestió del territori associat a l'equipament en el moment de creació i l'equipament s'associa a Apropa Central, si posteriorment es crea un node de gestió del territori corresponent i es vol migrar.

Baixa d'equipaments

- La plataforma ha d'implementar el flux de baixa dels equipaments i de les entitats associades.

Gestió de sales/espais d'equipaments

La plataforma ha de disposar dels fluxos de treball i/o funcionalitats que donin suport a la gestió de les sales/espais dels equipaments. Això inclou (tot i que no necessàriament es limita a) els processos següents:

- Alta de sales/espais d'equipaments
- Llistat i consultes de sales/espais d'equipaments
- Modificació de dades de sales/espais d'equipaments
- Baixa de sales/espais d'equipaments

Aquests fluxos i/o funcionalitats permeten transicionar entre els diferents estats de l'entitat sales/espais d'equipaments. Actualment, l'entitat sales/espais d'equipaments només té els estats següents:

- **Publicat:** la sala/espai d'equipaments és actiu a la plataforma Apropa i s'hi poden programar activitats
- **No publicat:** la sala/espai d'equipaments no és actiu a la plataforma Apropa i no s'hi pot programar activitat nova, però sí consultar la seva programació antiga

Apropa encara no implementa els fluxos de treball per a la gestió de sales/espais d'equipaments. Per a la implementació en el nou Apropa 2.0, durant la fase d'anàlisi s'haurà de:

1. Concretar els nous estats necessaris
2. Definir de manera detallada els nous fluxos entre estats

Això no obstant, en els apartats següents es recullen els requeriments principals per a aquestes funcionalitats, derivats d'una anàlisi inicial d'aquestes entitats.

Alta de sala/espai d'equipaments

- La plataforma ha d'implementar el flux d'alta de sala/espai d'equipaments iniciat pel programador que gestiona l'equipament.
- La plataforma ha d'implementar el flux d'alta de sala/espai d'equipaments iniciat per Apropa Central o per un node de gestió.
- En aquesta fase s'ha de configurar totes les dades de l'entitat, incloent-hi les vinculacions amb les entitats escaients.

Llistats i consulta de dades de sales/espais d'equipaments

- La plataforma ha de contemplar l'habilitació de llistats per accedir a les dades de sales/espais d'equipaments i a les entitats i fluxos associats. És especialment important accedir a les dades de les sales/espais d'equipaments per programador.

Modificació de dades de sales/espais d'equipaments

- La plataforma ha d'implementar el flux de modificació de les dades de les sales/espais d'equipaments per part del programador que les gestiona i per part del node de gestió o Apropa Central.

Baixa de dades de sales/espais d'equipaments

- La plataforma ha d'implementar el flux de baixa de les dades de sales/espais d'equipaments.

Gestió d'entitats socials

En l'Apropa actual no existeix el tipus de contingut "Entitat social", essent només un camp textual. Això comporta:

- **Problemes de normalització:** Amb l'expansió i l'aparició de diferents perfils d'usuari, aquesta manca de normalització deixa de ser viable.
- **Complicació amb les cerques:** La falta de normalització dificulta la localització d'informació.
- **Limitacions en la gestió d'usuaris:** No permet disposar d'un perfil d'usuari que pugui gestionar de manera dinàmica tots els centres vinculats a una mateixa entitat.

Aquesta tipologia d'entitat presenta una casuística específica: en alguns casos pot estar vinculada a un territori i, per tant, ser gestionada per un node Apropa; però en altres casos pot ser compartida entre diversos nodes o fins i tot tenir abast global a nivell d'Apropa Central.

Apropa encara no implementa els fluxos de treball per a la gestió d'entitats social. Per a la implementació en el nou Apropa 2.0, durant la fase d'anàlisi:

Durant la fase d'anàlisi s'haurà de:

- definir el model de dades d'entitat i la seva vinculació amb el centre i els nodes, territoris i/o Apropa central
- adaptar els processos de registre i validació de centres actuals per incloure aquesta nova entitat.
- definir un procés per fusionar entitats duplicades que puguin haver estat creades per diferents nodes però que calgui combinar en una única entitat.

Aquestes millores permetran una gestió més eficient i coherent de les entitats socials dins del sistema Apropa.

A més la plataforma ha de disposar de fluxos de treball i/o funcionalitats que donin suport a la gestió d'entitats socials. Això inclou (tot i que no necessàriament es limita a) els processos següents:

- Alta d'entitats socials
- Llistat i consultes de dades d'entitats socials
- Modificació de dades d'entitats socials
- Migració de territori o de node de gestió d'entitats socials
- Baixa d'entitats socials

Aquests fluxos i/o funcionalitats permeten transicionar entre els diferents estats de l'entitat entitat social.

Apropa encara no implementa aquesta entitat, ni els fluxos de treball per a la gestió d'entitats socials. Per a la implementació en el nou Apropa 2.0, durant la fase d'anàlisi s'haurà de:

1. Concretar els estats necessaris
2. Definir de manera detallada els fluxos entre estats necessaris

Això no obstant, en els apartats següents es recullen els requeriments principals per a aquestes funcionalitats, derivats d'una anàlisi inicial.

Alta d'entitats socials

- La plataforma ha d'implementar el flux d'alta d'entitats socials iniciat per una entitat social potencial. En tant que se n'està gestionant l'alta, l'entitat social potencial encara no està representada com a tal a la plataforma: ha d'existir, per tant, un formulari de sol·licitud d'alta de promotor publicat a la web Apropa que permeti iniciar el procés.
- Addicionalment, la plataforma ha d'implementar el flux d'alta d'entitat social iniciat per Apropa Central o per un node de gestió.

Llistats i consulta de dades d'entitats socials

- La plataforma ha de contemplar l'habilitació de cercadors i de llistats per accedir a les dades d'entitats socials i entitats i fluxos associats.. Ha de permetre cercar per les dades bàsiques del l'entitat, per les dates d'adhesió a Apropa i per tipologia de servei.

Modificació de dades d'entitats socials

- La plataforma ha d'implementar el flux de modificació de les dades d'entitats socials i de les entitats associades.

Baixa d'entitats socials

- La plataforma ha d'implementar el flux de baixa de dades d'entitats socials i les seves entitats associades.

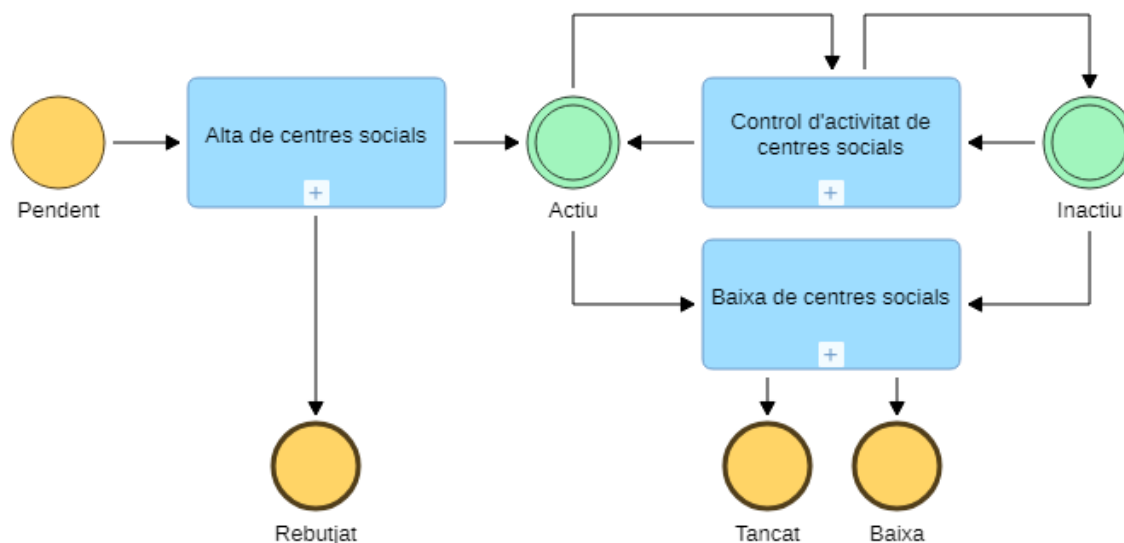
Gestió de centres socials

La plataforma ha de disposar dels fluxos de treball i/o funcionalitats que donin suport a la gestió de centres socials. Això inclou (tot i que no necessàriament es limita a) els processos següents:

- Alta de centres socials
- Primera configuració de centre social
- Llistat i consultes de dades de centres socials
- Modificació de dades de centres socials
- Control d'activitat de centres socials
- Baixa de centres socials

Aquests fluxes i/o funcionalitats permeten transicionar entre els diferents estats de l'entitat centre social. Actualment l'entitat centre social té els estats següents:

- **Pendent:** existeix un flux actiu d'alta pel centre social, però el centre social encara no està incorporat a Apropa (s'està tramitant la seva sol·licitud).
- **Rebutjat:** la incorporació del centre social a Apropa no ha estat aprovada (aquest estat és un dels resultats possibles del flux de treball de l'alta de centres socials a la plataforma)
- **Actiu:** la incorporació del centre social a Apropa ha estat aprovada (aquest estat és un dels resultats possibles del flux de treball de l'alta de centres socials a la plataforma)
- **Inactiu:** els centres socials actius amb un període determinat sense activitat passen a aquest estat (aquest estat és un dels resultats possibles del flux de treball de control d'activitat de centres socials a la plataforma)
- **Tancat:** aquest estat s'atorga als centres socials que han tingut activitat a Apropa, però la raó social dels quals (el centre social del món real a què estaven vinculats) ha finalitzat l'activitat (aquest estat és un dels resultats possibles del flux de treball de baixa de centres socials a la plataforma)
- **Baixa:** aquest estat s'atorga als centres socials que han tingut activitat a Apropa però que o bé han sol·licitat no formar part de l'activitat de la plataforma, o bé han fet un mal ús del programa (aquest estat és un dels resultats possibles del flux de treball de baixa de centres socials a la plataforma)



Alta de centres socials

- La plataforma ha d'implementar el flux d'alta de centres socials, que ha de poder ser iniciat bé pel centre social candidat, bé per l'entitat social de la qual el centre forma part, bé per un node de gestió o bé per Apropa Central. El formulari actual es pot consultar a l'adreça <https://www.apropacultura.org/ca/registro-entidad-social>. A l'Apropa 2.0 caldrà adaptar aquest formulari als nous requeriments de la plataforma.
- El flux d'alta de centres socials ha de contemplar les fases següents:
 - Sol·licitud:** correspon al registre de les dades bàsiques d'informació del nou centre social. Es sol·liciten unes dades bàsiques com ara el correu electrònic i el CIF. Es sol·licita també el territori, que determinarà el node de gestió que correspon al centre social. En cas que no existeixi node de gestió associat al territori escollit, el centre social s'assignarà a Apropa Central.
 - Verificació duplicat:** es verifica si el correu electrònic i/o el CIF proporcionats ja estan registrats a la plataforma Apropa. En cas que sigui així i existeixi alguna coincidència, es mostra una alerta a qui ha iniciat el flux, indicant que ja existeix un centre social amb les dades proporcionades i preguntant si vol continuar amb el flux d'alta, amb les opcions següents:
 - cancel·lar i sortir del flux d'alta de centre social
 - derivar al flux de recuperació de dades de registre i contacte.
 - continuar amb el flux d'alta, pels casos en què diferents centres socials d'una mateixa entitat fan servir el mateix correu electrònic i/o CIF però es volen registrar independentment

En cas que no existeixi cap coincidència (o bé se n'hagi detectat alguna però s'hagi confirmat que es vol continuar amb el procés d'alta) es sol·licitarà proporcionar les dades completes a través d'un formulari de registre.

- Verificació del referent i director del centre:** es verifica que la persona de referent i el director del centre tinguin una adreça de correu corporativa o, en cas de centres petits sense adreça corporativa, que es tracti de persones vinculades i confirmades per algun responsable del centre. En aquest segon cas la plataforma haurà de demanar a l'usuari documentació extra per completar la petició de registre. Referent i director del centre poden ser la mateixa persona.
- Validació:** el node de gestió vinculat al centre (o Apropa Central, si escau) rep un correu electrònic i executa les gestions, contractes i validacions relacionades. Aquestes tasques relacionades són actualment externes a la plataforma. Això no obstant, es requereix que la plataforma Apropa doni el suport necessari oferint informació de centres semblants per poder fer les verificacions pertinents. Un cop fetes les comprovacions i validacions necessàries, el node de gestió o Apropa Central poden determinar aprovar o rebutjar l'alta del centre. En cas de que la decisió sigui rebutjar, es desa la informació del motiu i es finalitza el flux. La gestió del contacte i la comunicació de la decisió al centre social es fa de forma externa a la plataforma. En cas que la decisió sigui aprovar, hi ha un enviament automàtic de correu electrònic al centre social i el flux de treball continua.
- Formalització:** Apropa Central o bé el node de gestió vinculat al centre executen les configuracions necessàries perquè el nou centre social estigui disponible i actiu a la plataforma:
 - S'ha d'assignar una tarifa al centre social, que serà la tarifa assignada pels fluxos de *Formalització de reserves d'oferta*. Aquesta tarifa defineix el número mínim de places que el

centre podrà sol·licitar a cada reserva (per exemple, 5 amb la tarifa Apropa i 7 amb la tarifa reduïda). El node de gestió i Apropa Central poden modificar aquest límit per a centres concrets (per exemple, en general, els pisos de reinserció tenen un mínim de 2 places en comptes de 5 o 7).

- S'ha de registrar la informació del director, que al seu torn iniciarà un flux de registre d'usuaris i un flux de primera configuració del centre social.
 - Opcionalment, es podrà assignar al centre una o més categories de les definides en un vocabulari de *Tipus de centre* (Residències gent gran, serveis socials, SIS, CRAES,...).
- Cal contemplar que:
 - Un centre rebutjat podria intentar una nova sol·licitud d'alta en el futur. Per tant, sempre s'ha d'assegurar la traçabilitat de l'història de totes les execucions de fluxos sobre entitats i del seu resultat.
 - El centre social ha de tenir sempre un contacte principal associat, el qual només pot ser una persona amb el rol de centre social administrador en el cas d'haver-hi un canvi, el gestor de node/central ha de rebre un avís.

Llistats i consulta de dades de centres socials

- La plataforma ha de contemplar l'habilitació de cercadors i de llistats per accedir a les dades dels centres socials i de les entitats i els fluxos associats.

Modificació de dades de centres socials

- La plataforma ha d'implementar el flux de modificació de les dades dels centres socials i de les seves entitats associades.
- En cas que manqui alguna informació necessària del centre (p.ex. per una migració de les dades, per un canvi de requisits o per un canvi en el model de dades), els administradors del centre seran redirigits al formulari de configuració de centre per completar la informació abans de poder continuar fent ús de la plataforma Apropa (panells de gestió i reserves).

Control d'activitat de centres socials

- La plataforma ha d'implementar el flux de control d'activitat dels centres socials. Es tracta d'un flux periòdic automatitzat que, donat un període determinat d'inactivitat a la plataforma Apropa per part d'un centre en estat Actiu, el passa a l'estat Inactiu. De la mateixa manera, quan l'execució del flux detecta activitat per part d'un centre en estat Inactiu, el passa a l'estat Actiu.

Baixa de centres socials

- La plataforma ha d'implementar el flux de baixa de les dades dels centres socials i de les entitats associades.

Control de revisió de centres

- La plataforma ha d'implementar el flux de revisió periòdica de les dades dels centres socials en funció d'una data (opcional) especificada a la informació del propi centre durant el procés de registre o modificació de dades d'un centre. Aquesta verificació és un procés manual per part del gestor Apropa responsable del centre. Aquesta funcionalitat no està implementada a l'actual plataforma i caldrà analitzar-la abans del seu desenvolupament a l'Apropa 2.0.

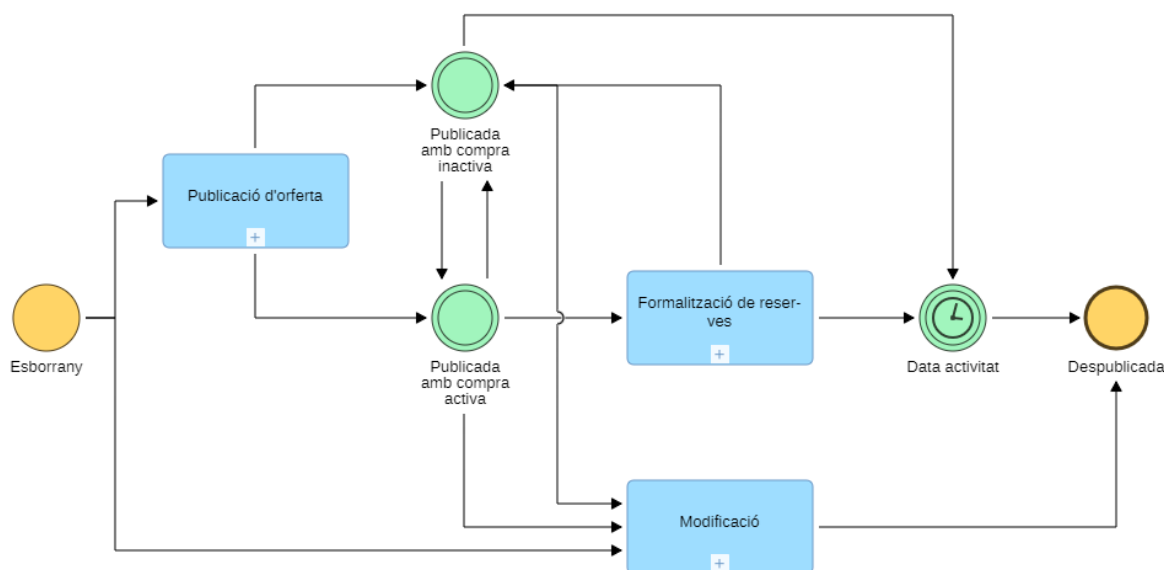
Gestió d'oferta

La plataforma ha de disposar dels fluxos de treball i/o funcionalitats que donin suport a la gestió d'oferta. Això inclou (tot i que no necessàriament es limita a) els processos següents:

- Gestió de la convocatòria Apropa
- Modificació de la convocatòria Apropa
- Publicació d'oferta
- Modificació d'oferta
- Publicació d'oferta de cinemes
- Publicació d'oferta (duplicant una oferta existent)
- Publicació d'oferta des de fonts externes
- Publicació d'oferta de cinemes des de fonts externes

Aquests fluxes formen part de la operativa principal de la plataforma i, per tant, s'han descrit en detall en els següents apartats. Permeten transicionar entre els diferents estats de l'entitat d'oferta, que són:

- **Esborrany:** existeix un flux actiu de publicació de l'oferta, que encara no està disponible a la plataforma Apropa.
- **Publicada amb compra activa:** l'oferta està disponible a la plataforma Apropa i permet rebre reserves (aquest estat és un dels resultats possibles del flux de treball de publicació d'oferta).
- **Publicada amb compra inactiva:** l'oferta està disponible a la plataforma Apropa però encara no permet rebre reserves o ja no permet rebre reserves, en funció de les dates de programació (aquest estat és un dels resultats possibles del flux de treball de publicació d'oferta).
- **Despublicada:** l'oferta publicada pot passar a aquest estat un cop publicada si el programador no vol que continuï apareixent a la web pública. Tot i que no es recomana per mantenir l'històric d'oferta a les fitxes públiques del programador i equipament. És important que les ofertes no s'eliminin, ja que sempre s'ha de poder accedir a l'historial d'ofertes de qualsevol programador (per exemple, per poder exportar la memòria d'activitat).



Atributs/informació d'una oferta

Les activitats que s'ofereixen a través de la plataforma Apropa s'hi representen en ofertes, seguint la caracterització següent:

- **Programador:** entitat programador de la plataforma Apropa que ofereix l'activitat i que, per tant, formalitza l'oferta.
- **Descripció o resum** de l'activitat.
- **Idioma/s:** idiomes de l'activitat
- **Classificadors:** els classificadors caracteritzen aspectes diferents de l'activitat en funció de diversos paràmetres, com ara la disciplina artística, el tipus d'activitat, la temàtica, etc. El llistat següent, que en cap cas és exhaustiu, proporciona un breu exemple:
 - **Tipus:** assaig, taller, projecció, visita, etc.
 - **Públic:** adult, familiar, infantil
 - **Disciplina artística:** música (amb subcategories com, per exemple, clàssica), teatre (amb subcategories com, per exemple, educatiu o familiar), etc. Aquest camp ha de permetre múltiples valors.
 - **Alertes sobre l'activitat:** consum d'alcohol, violència explícita, etc.
 - **Etiquetes:** de caire més general. Per exemple: a l'aire lliure, *autism friendly*, sensorial, etc.

Caldrà expandir la categorització actual d'Apropa per poder-hi incorporar ofertes d'activitats molt variades. Més enllà dels tipus d'activitat ja presents a la plataforma, s'hi preveu incorporar-hi cinemes, esdeveniments esportius o experiències d'oci, per exemple. És possible, per tant, que calguin classificadors específics per tipus d'activitat (com ara el gènere cinematogràfic). Aquest component és clau per a l'expansió de la plataforma: s'haurà de desenvolupar de manera modular per permetre la incorporació senzilla de tipus d'activitat nous i nous classificadors a mesura que Apropa creixi i es faci necessari.
- **Horari:** l'oferta pot funcionar per sessions o amb horari a convenir.
 - **Sessions:** cada oferta pot tenir una o múltiples sessions, amb data i hora definides (per exemple, un concert o les sessions de les sales de cinema). Cal informar la data i l'hora específiques a cadascuna

de les sessions, a més dels elements d'accessibilitat, lloc de realització i alertes que puguin haver-hi associades.

- **Horari a convenir:** és el cas, per exemple, de les visites a museus. Cal proporcionar el rang de dates i la periodicitat amb què l'activitat està disponible (per exemple, entre l'1 i el 31 de març, tots els dilluns de 15h a 18h i els dimecres de 9h a 11h).
- **Assistència:** individual o en grup. En el cas d'assistència per grups, cal definir un mínim i màxim d'assistents per grup.
- **Tarifa:** s'ha d'indicar si l'oferta accepta Tarifa Apropa i/o Reduïda i el preu per a cadascuna. Que una oferta accepti les 2 tarifes no implica que totes les sessions hagin d'oferir places per a les 2 tarifes. La única tarifa obligatòria en tots els casos és la Tarifa Apropa.
- **Mode de funcionament de l'oferta:**
 - **Reserva directa:** permet fer peticions de reserves directament mentre hi hagi places (o fins i tot si no n'hi ha i la llista d'espera està activada), que es resolen per ordre. Únicament està disponible en cas que s'hagi ofert horari de sessions.
 - **Sol·licitud:** els centres sol·liciten les reserves, que el programador pot assignar al seu criteri, independentment de l'ordre de recepció de les reserves. Aquesta modalitat està disponible tant per a horari per sessions com per horari a convenir, independentment de l'aforament.
 - **Convocatòria Apropa:** si l'oferta té horari per sessions, el programador pot escollir voluntàriament incloure-la en alguna de les convocatòries actives. Cal indicar, a més, què fer un cop s'ha acabat el període d'assignació de places de la convocatòria (es permet opcionalment posar les places disponibles en mode reserva directa o mode sol·licitud o bé habilitar la llista d'espera si no queden places).
 - **Sorteig per torns:** els centres sol·liciten les reserves, que es resolen seguint un algoritme automàtic basat en l'emprat a la Convocatòria Apropa, independentment de l'ordre de recepció de les reserves. Aquesta modalitat només està disponible si l'oferta té horari per sessions. En la configuració d'aquest mode el programador haurà d'indicar la data d'assignació de places i què fer un cop s'ha tancat el sorteig (es permet opcionalment posar les places disponibles en mode reserva directa o mode sol·licitud o bé habilitar la llista d'espera si no queden places).
 - **Sol·licitud externa:** la gestió de la reserva es fa de forma externa a la plataforma Apropa, generalment a les plataformes pròpies del programador. En aquest cas, la formalització de la reserva es desvincula d'Apropa: el programador traspasa la informació de la petició al seu sistema i la gestiona de forma externa.

Per la seva importància central en la plataforma Apropa, aquests fluxes i funcionalitats s'han descrit en detall en els següents apartats.

- **Aforament:**
 - En el cas de les sessions amb **assistència individual**, el número de places totals que es posen a disposició per cadascuna de les tarifes i per cadires de rodes (que valen per qualsevol de les dues tarifes).
 - En el cas de les sessions amb **assistència per grups**, el número de grups que es poden inscriure (el número d'integrants de cada grup s'especifica més endavant en el procés de reserva) i per cadires de rodes (que són comunes a tots els grups i valen per qualsevol de les dues tarifes). Per exemple, el Zoo de Barcelona pot oferir sessions de fins a quatre grups d'entre 10 i 20 integrants.
 - En el cas de les ofertes en **mode sol·licitud** no cal indicar aforament i les reserves es poden acceptar a discreció del programador.
- **Lloc:** es pot indicar si l'activitat es celebrarà:
 - En un equipament i, en el cas que l'equipament ho requereixi, se n'ha de poder especificar la sala. Si l'oferta inclou diverses sessions, s'ha de permetre indicar sales diferents per a cadascuna. L'equipament pot ser:
 - un equipament com a entitat de la plataforma Apropa (no és necessari que sigui un equipament del propi programador)
 - en un equipament extern o lloc públic sense entitat associada a la plataforma Apropa
- **Accessibilitat:** en el context del projecte Apropa és especialment important la definició dels elements d'accessibilitat disponibles pels assistents (audioguies, bucle magnètic, cadires de rodes, etc). Aquests elements poden venir definits pel lloc, definir-se a nivell d'oferta o a nivell de sessions específiques. Quant a la usabilitat, és important fer servir les icones d'accessibilitat definides per a cada element, que són fàcilment reconeixibles pels usuaris que les necessiten.
- **Forma de pagament:** el programador pot definir la modalitat de pagament per a cada activitat: transferència bancària a un CCC propi del programador o específic de l'oferta, pagament en taquilla o activitat gratuïta.
- **Accepta beques:** indica si permet que el centre social pugui sol·licitar una reducció de preu (o fins i tot la gratuïtat) d'alguna de les seves reserves.
- **Novetat:** indica que l'activitat és novetat. Es pot assignar manualment o el sistema calcularà automàticament el valor durant els 10 dies posteriors a la publicació.

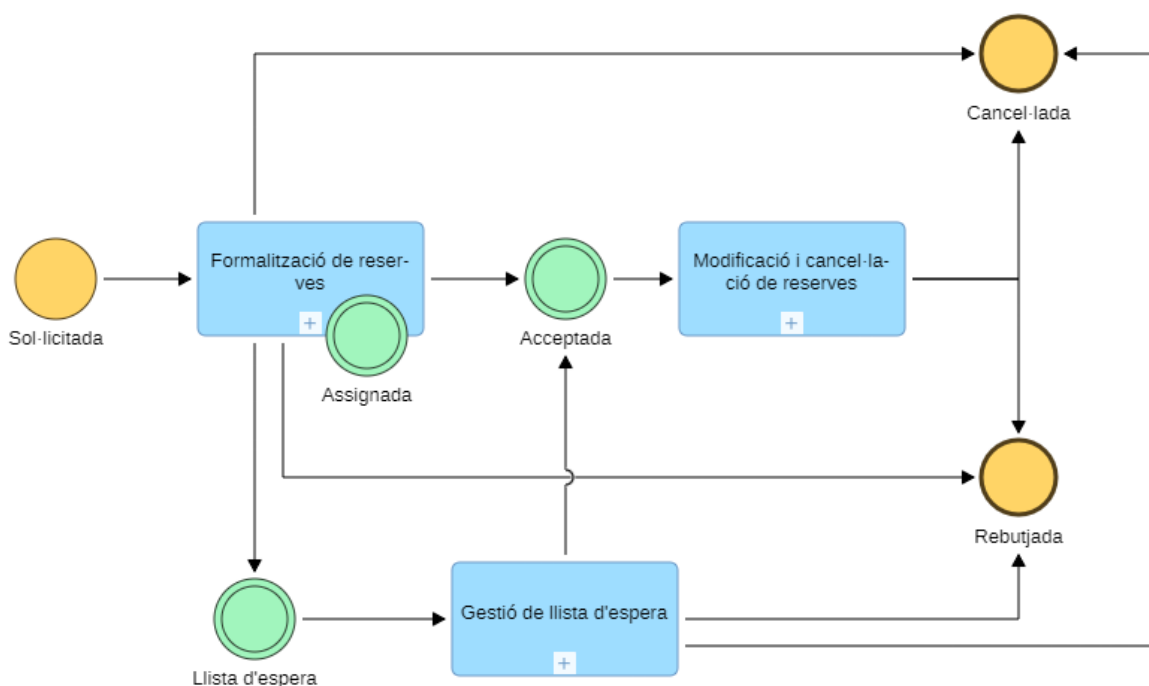
Gestió de reserves

La plataforma ha de disposar dels fluxos de treball i/o funcionalitats que donin suport a la gestió de reserves. Això inclou (tot i que no necessàriament es limita a) els processos següents:

- Cerca i consulta de l'oferta
- Formalització de reserves d'oferta
- Formalització de reserves d'oferta per reserva directa
- Formalització de reserves d'oferta per sol·licitud
- Formalització de reserves d'oferta per sol·licitud sense definir el nombre de places
- Formalització de reserves d'oferta per convocatòria
- Formalització de reserves d'oferta per sorteig per torns
- Formalització de reserves d'oferta amb gestió externa a Apropa
- Formalització de reserves d'oferta de cinemes
- Modificació i cancel·lació de reserves
- Gestió de la llista d'espera
- Comunicació oferta-reserva
- Gestió de l'activitat
- Gestió de valoracions i comentaris

En tant que part de l'operativa principal de la plataforma Apropa, aquests fluxes s'han descrit en detall en apartats següents. Aquests fluxes i/o funcionalitats permeten transicionar entre els diferents estats de l'entitat de reserves, que actualment són els següents:

- **Sol·licitada:** existeix un flux actiu de formalització o de petició de la reserva per part d'un centre social.
- **Assignada:** existeix un flux actiu de formalització o de petició de reserva per convocatòria (exclusiu d'aquest mode) on la reserva s'ha assignat al centre social que ha fet la petició.
- **Acceptada:** existeix un flux actiu de formalització/petició de reserva en què la reserva ha estat assignada al centre social, que l'ha acceptada, o en què la reserva s'ha realitzat en el mode reserva directa.
- **Llista d'espera:** existeix un flux actiu de llista d'espera per a la reserva.
- **Rebutjada:** el programador refusa la reserva d'un centre social (aquest estat és un dels resultats possibles del flux de treball de formalització d'oferta)
- **Cancel·lada:** el centre social que ha iniciat la reserva hi renuncia (aquest estat és un dels resultats possibles del flux de treball de formalització d'oferta)



Límits

Es defineixen els següents límits sobre les reserves i les places reservades que poden fer el centres socials:

- **Límit mínim de places per reserva segons la tarifa del centre:** la tarifa associada a cada centre defineix el número mínim de places que el centre pot associar a cada reserva. Es definiran uns límits a nivell d'Apropa, actualment 5 places per a la tarifa Apropa i 7 per a la tarifa reduïda, però cada node de gestió poden sobreescrivir-les per als centres que gestiona. A més, tant el node de gestió com Apropa Central han de poder sobreescrivir manualment aquests límits per un centre concret en funció de les característiques.
- **Límit màxim de places per reserva d'un programador:** els programadors poden definir el límit màxim de places que el centre social pot sol·licitar a cada reserva. Aquesta opció la solen fer servir els programadors amb molta demanda (com ara el Gran Teatre del Liceu o l'Anella Olímpica) per prioritzar la varietat en centres i col·lectius entre els assistents.
- **Límit màxim anual de reserves per centre i programador:** el node de gestió (o Apropa Central) poden definir un límit de reserves que un únic centre social pot realitzar en un any. És important fixar-se que, en aquest, és un límit de reserves (i no de places) i que s'ha de poder ampliar, reduir o eliminar mantenint les reserves ja fetes.
- **Límit màxim de reserves per centre i programador:** Permetre que determinats programadors puguin limitar en nombre total de reserves que un centre pot realitzar a qualsevol dels seus equipaments en un període de temps establert. És una funcionalitat opcional que només implementaran determinats programadors que volen rebre diferents centres i col·lectius

Atributs/informació d'una reserva

Les reserves tenen un conjunt d'atributs comuns a totes les modalitats i alguns altres atributs que varien en funció del tipus d'oferta que s'estigui gestionant. Els elements comuns més rellevants són els següents:

- Número de places sol·licitades, número d'acompanyants que assistiran i col·lectiu que assistirà.
- Documentació adjunta, de cara a compartir les entrades i els documents adjunts relacionats amb la reserva.
- Correus electrònics de contacte addicionals on enviar els correus transaccionals referents a la reserva (per exemple si la persona que acompanyarà el grup a la sortida no és la persona que ha fet la reserva).
- Advertiments sobre l'activitat que realitza el programador per a que els centres ho tinguin en compte per decidir sobre la idoneïtat per als seus usuaris, aquestes estaran definides en un vocabulari.

Els atributs específics per tipus són els següents:

- Els **tallers, rutes i visites a museus** (en les diverses modalitats) requereixen que els centres socials proporcionin informació addicional sobre les **necessitats d'accessibilitat del grup** que farà l'activitat perquè els programadors puguin adaptar-la. Per exemple: nivell de llenguatge i de comprensió, problemes conductuals, necessitat de fer una pausa, si hi haurà una visita prèvia de l'educador a l'espai, etc.
- Les places **individuals** d'espectacles, assajos, projeccions i similars requereixen **informació detallada sobre cadires de rodes**: cal distingir els usuaris que tot i anar en cadira de rodes poden passar a la butaca o no, si poden baixar escales, si porten caminador, o si porten una cadira de rodes gran o elèctrica, per exemple. A més també caldrà incloure, no disponible a la plataforma actual, informació sobre el nombre de **caminadors** del grup. Durant els últims anys s'ha incrementat l'ús de caminadors per part de determinats col·lectius Apropa, ocasionat alguns problemes als equipaments al rebre un nombre elevat de caminadors que no tenien previst i no podíem emmagatzemar.
- En cas que la sala, la sessió o l'oferta n'ofereixi, cal indicar si el grup requereix elements extra d'accessibilitat i per a quantes persones.
- En el cas dels advertiments, a l'hora de formalitzar una petició de reserva, prèviament s'ha de visualitzar mitjançant un pop-up on s'expliquen els advertiments de la sessió de l'oferta i obligar a l'usuari a acceptar-los tots per a poder continuar amb el flux de gestió de la reserva.

Gestió de pagaments

La plataforma ha de disposar dels fluxos de treball i/o funcionalitats que donin suport a la gestió de pagaments. Això inclou (tot i que no necessàriament es limita a) els processos següents:

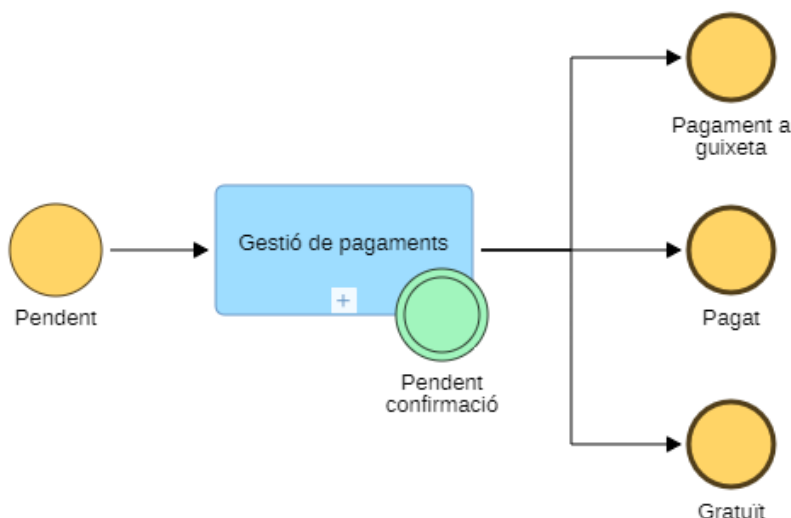
- Gestió de pagament de reserves d'oferta
- Gestió de pagament de reserves d'oferta amb plataforma externa Apropa
- Gestió de pagament de reserves de formació
- Gestió de pagament de reserves de formació amb plataforma externa Apropa

En tant que part de l'operativa principal de la plataforma, aquests fluxos s'han descrit en detall en els següents apartats. Això no obstant, cal tenir en compte que la gestió de la transacció econòmica pròpiament dita es gestiona de forma externa a la plataforma. Apropa no inclou una passarel·la de pagament ni altres mitjans de pagament.

Una entitat de pagament està vinculada en una relació 1:1 a una reserva (general o de formació Educa amb l'Art). Per tant, la gestió del pagament possiblement es du a terme sempre com a part de la gestió d'aquesta entitat principal de la

reserva. Això no obstant, l'entitat de pagament té una gestió d'estats pròpia, amb fluxes i/o funcionalitats que permeten transicionar entre els diferents estats de l'entitat de pagament. Els estats possibles per a aquesta entitat són:

- **Pendent de pagament:** existeix un flux actiu de pagament
- **Pendent de confirmació de pagament:** existeix un flux actiu de pagament i el centre social ha actualitzat un comprovant de pagament
- **Pagament a guixeta:** el pagament es gestiona fora de la plataforma (en la pròpia activitat) i ja no hi ha seguiment de la transacció econòmica (aquest estat és un dels resultats possibles del flux de pagament)
- **Pagat:** s'ha completat i validat la transacció econòmica (aquest estat és un dels resultats possibles del flux de pagament)
- **Gratuït:** la reserva s'ha completat sense ser necessària transacció econòmica, ja que o bé l'oferta era sense cost d'entrada, o bé s'ha becat (aquest estat és un dels resultats possibles del flux de pagament)



Gestió de factures

La plataforma ha de disposar dels fluxos de treball i/o funcionalitats que donin suport a la gestió de factures per al pagament de les diferents entitats que ho requereixin, reserves d'oferta i reserva de formació.

Actualment, Apropa no implementa aquesta entitat com a tal ni els fluxos de treball associats a la seva gestió (ara per ara la gestió de factures és un *checkbox* en el sistema). Per tant, de cara a la implementació en el nou Apropa 2.0, durant la fase d'anàlisi s'haurà de:

1. Concretar els estats necessaris
2. Definir de manera detallada els fluxos entre estats necessaris

Això no obstant, s'han recollit els principals requeriments en base a una anàlisi primerenca d'aquesta entitat. En tant que part de l'operativa principal de la plataforma, aquests fluxos s'han descrit en detall en apartats següents:

- Gestió de factures de reserva d'oferta
- Gestió de factures de reserva de formació

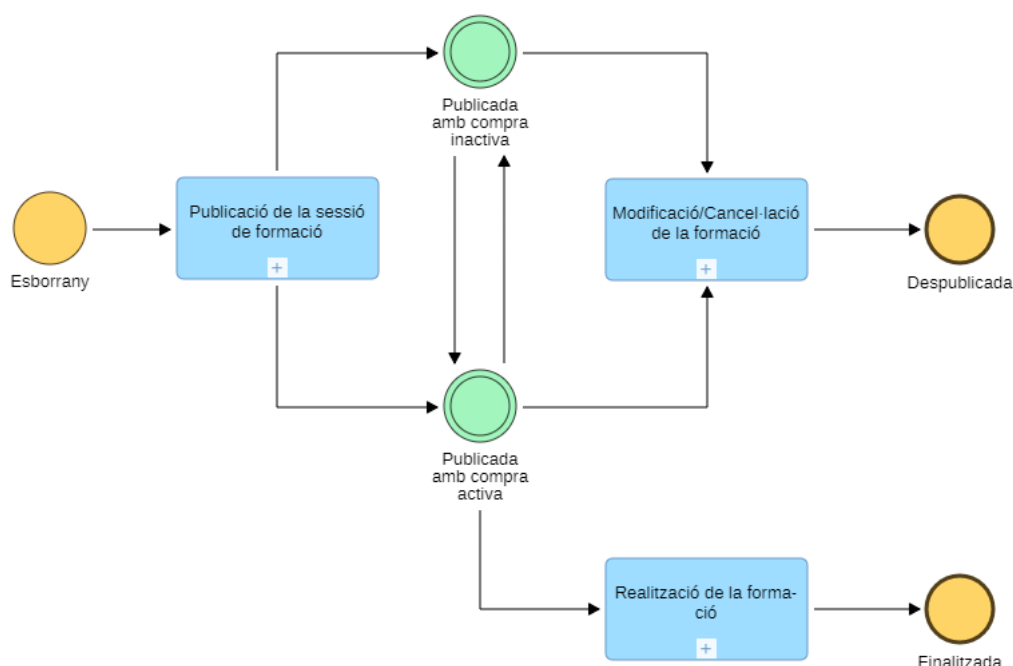
Gestió de sessions de formació en accessibilitat i Educa amb l'Art

Apropa realitza sessions de formació per a usuaris de centres socials (sota el programa Educa amb l'Art) i de programadors (jornades d'accessibilitat). La plataforma ha de disposar dels fluxos de treball i/o funcionalitats que donin suport a la gestió de sessions de formació i cursos. Això inclou (tot i que no necessàriament es limita a) els processos següents:

- Publicació de cursos de formació
- Publicació de sessions de formació
- Modificació de sessions de formació

En tant que part de l'operativa principal de la plataforma, aquests fluxos s'han descrit en detall en els següents apartats. Permeten transicionar entre els diferents estats de l'entitat sessió de formació, que són:

- **Esborrany:** existeix un flux actiu de publicació de la sessió de formació, que encara no està disponible a la plataforma Apropa.
- **Publicada amb compra activa:** la sessió està disponible a la plataforma Apropa i permet rebre reserves (aquest estat és un dels resultats possibles del flux de treball de publicació de sessions de formació).
- **Publicada amb compra inactiva:** la sessió està disponible a la plataforma Apropa però encara no permet rebre reserves o ja no permet rebre reserves, en funció de les dates de programació (aquest estat és un dels resultats possibles del flux de treball de publicació de sessió de formació).
- **Finalitzada:** la sessió publicada pot passar a aquest estat un cop realitzada la formació.
- **Despublicada:** l'oferta publicada pot passar a aquest estat un cop publicada si el gestor de node no vol que continuï apareixent a la web pública.



Atributs/informació d'una sessió de formació

Les formacions que s'ofereixen a través de la plataforma Apropa s'hi representen en sessions, seguint la caracterització següent:

- **Descripció o resum** de la sessió.
- **Classificadors:** els classificadors caracteritzen aspectes diferents de la sessió en funció de diversos paràmetres, com ara el tipus de formació. El llistat següent, que en cap cas és exhaustiu, proporciona un breu exemple:
 - **Disciplina artística:** música (amb subcategories com, per exemple, clàssica), teatre (amb subcategories com, per exemple, educatiu o familiar), etc.
 - **Etiquetes:** de caire més general.
- **Horari:** dia, hora i durada de la sessió.
- **Idioma/es:** la llengua o llengües en què s'imparteix la sessió de formació.
- **Formadors:** persones que impartiran la sessió de formació.
- **Permet inscripcions externes:** per defecte només els usuaris de la plataforma Apropa amb rol centre social poden inscriure's en les sessions de formació d'Educa en l'Art, però hi ha determinades sessions que permeten l'accés a qualsevol usuari autenticat a la plataforma.
- **Aforament:** el número de places totals que es posen a disposició dels usuaris.
- **Lloc:** permet indicar si l'activitat es celebrarà:
 - En un equipament i, en el cas que l'equipament ho requereixi, se n'ha de poder especificar la sala.
 - Per *streaming*. Aquesta funcionalitat no està implementada a la plataforma actual i caldrà analitzar-la abans del seu desenvolupament a l'Apropa 2.0
- **Accessibilitat:** en el context del projecte Apropa és especialment important la definició dels elements d'accessibilitat disponibles pels assistents (audioguies, bucle magnètic, cadires de rodes, etc).

- **Forma de pagament:** el programador pot definir la modalitat de pagament per a cada activitat: transferència bancària a un CCC propi del node o específic de la sessió de formació, pagament en taquilla o activitat gratuïta.

Gestió de sessions de presentació de la programació

Apropa realitza presencialment **sessions de presentació** de la programació, vinculades o no a convocatòria. Aquestes presentacions estan pensades per als usuaris del centre, encara que hi pot assistir qualsevol usuari autenticat a la plataforma.

La plataforma ha de disposar dels fluxos de treball i/o funcionalitats que donin suport a la gestió de les sessions de formació i a les seves inscripcions. Això inclou (tot i que no necessàriament es limita a) el procés Gestió de sessió de presentació i la consulta de les inscripcions per part de l'usuari que les ha realitzades.

Aquest flux forma part de la operativa principal de la plataforma i, per tant, s'ha descrit en detall en els següents apartats. Permet transicionar entre els diferents estats de l'entitat sessió de presentació, que són:

- **Esborrany:** existeix un flux actiu de publicació de la sessió de presentació, que encara no està disponible a la plataforma Apropa.
- **Publicada:** la sessió està disponible a la plataforma Apropa i permet rebre inscripcions.
- **Finalitzada:** la sessió publicada pot passar a aquest estat un cop realitzada la presentació a la data indicada.

Atributs/informació d'una sessió de presentació

Les formacions que s'ofereixen a través de la plataforma Apropa s'hi representen en sessions, seguint la caracterització següent:

- **Descripció o resum** de la sessió.
- **Horari:** dia, hora i durada de la sessió.
- **Idioma/es:** la llengua o llengües en què s'imparteix la sessió de formació.
- **Permet inscripcions externes:** per defecte només usuaris de la plataforma Apropa amb rol centre social poden inscriure's en les sessions de presentació, però hi ha determinades sessions que permeten l'accés a qualsevol usuari autenticat a la plataforma.
- **Aforament:** el número de places totals que es posen a disposició.
- **Lloc:** permet indicar si l'activitat es celebrarà:
 - En un equipament i, en el cas que l'equipament ho requereixi, se n'ha de poder especificar la sala.
 - Per *streaming*. Aquesta funcionalitat no està implementada a l'actual plataforma i caldrà analitzar-la abans del seu desenvolupament a l'Apropa 2.0
- **Accessibilitat:** en el context del projecte Apropa és especialment important la definició dels elements d'accessibilitat disponibles pels assistents (audioguies, bucle magnètic, cadires de rodes, etc).
- **Programadors:** programadors vinculats a la sessió que coordinen la sessió amb el gestor de Node o amb Apropa Central.
- **Convocatòria:** vinculació opcional amb una convocatòria.

Els gestors de node i central han de tenir un apartat on poder filtrar pel elements d'aquestes sessions per poder fer cerques. El resultat ha d'incloure enllaços a editar la fitxa i a veure una nova vista amb els inscrits associats a aquesta. La vista dels inscrits igualment ha de permetre realitzar filtres pels seus elements, visualitzar-los i exportar en format Excel.

Gestió de vocabularis

La plataforma ha de disposar de fluxos de treball i/o funcionalitats que donin suport a la gestió d'un subconjunt de vocabularis o classificadors utilitzats a la plataforma, com per exemple disciplina artística, tipus d'oferta..

Això inclou (tot i que no necessàriament es limita a) els processos següents:

- Llistat i consultes de dades dels classificadors
- Alta de termes per cada classificador, poden tenir camps propis
- Modificació de termes per cada classificador
- Baixa de termes

Aquests fluxos i/o funcionalitats permeten transicionar entre els diferents estats de cada terme. Actualment l'entitat terme només té els estats següents:

- **Publicat:** terme actiu a la plataforma Apropa, l'informació del qual està visible a la web pública

- No publicat: terme que encara no està actiu a la plataforma Apropa, la informació del qual, per tant, encara no està visible a la web pública i no és referenciable per altres entitats

Durant la fase d'anàlisi, i amb el nou model de dades, caldrà definir els vocabularis o classificadors i quins d'aquests seran gestionats per Apropa central i quins també hi tindrà accés el Gestor de node.

Node gestió i Apropa central

L'actual plataforma Apropa implementa el concepte de node de gestió (anomenat província o entitat de gestió), que és un delegació Apropa associada a un territori. Aquesta aproximació ha permès a Apropa l'expansió territorial, cada node gestiona el seu territori i Apropa Central s'encarrega de la supervisió global. Actualment hi ha 9 nodes de gestió associats als territoris: Barcelona, Tarragona, Lleida, Girona, Madrid, Guipúscoa, Bizkaia (en fase pilot), Mallorca i Menorca.

Amb la implantació del programa a nous territoris s'han detectat noves necessitats que la plataforma Apropa actual no dona suport, però si ha d'implementar la nova. Durant la fase d'anàlisi caldrà acabar de concretar l'abast d'aquests requeriments i com s'implantaràn a la nova plataforma.

- **Apropa Central**, equip impulsor del projecte i gestor global de la iniciativa.
La nova plataforma ha de permetre l'alta de programadors, promotors, entitats socials i centres socials vinculats a un territori no gestionat per cap node de gestió. Aquests seran responsabilitat d'Apropa Central, i la nova plataforma ha d'implementar els processos necessaris per la seva gestió. Per exemple, si un Teatre de Sevilla es vol unir a la iniciativa seria Apropa Central l'encarregada i responsable de la seva gestió.
- **Configuració per node de gestió.** A la plataforma actual hi ha diferents opcions de configuració transversals de la plataforma que cada node de gestió ha de poder adaptar al seu territori i necessitats:
 - **Preu màxim d'una reserva segons la tarifa del centre**
 - **Límit mínim de places per reserva segons la tarifa del centre:** la tarifa associada a cada centre defineix el número mínim de places que el centre pot associar a cada reserva. Es definiran uns límits a nivell d'Apropa, actualment 5 places per a la tarifa Apropa i 7 per a la tarifa reduïda, però cada node de gestió poden sobreescrivir-se's per als centres que gestiona. A més, tant el node de gestió com Apropa Central han de poder sobre escriure manualment aquests límits per un centre concret en funció de les característiques.
 - **Límit màxim anual de reserves per centre i programador:** el node de gestió (o Apropa Central) poden definir un límit de reserves que un únic centre social pot realitzar en un any. És important fixar-se que, en aquest, és un límit de reserves (i no de places) i que s'ha de poder ampliar, reduir o eliminar mantenint les reserves ja fetes.
Per exemple, el Liceu pot decidir que vol primar que el visitin molts centres i per tant per temporada un mateix centre només pot assistir 1 cop. En canvi programadors d'equipaments petits no tenen està limitació per que no tenen molta demanda de centres.
 - **Moneda**, inicialment € però ha de poder créixer i incorporar noves monedes a la plataforma.

Els límits i restriccions s'han de tenir en compte en tots els modes de reserva: directa, sol·licitud, convocatòria i sorteig.

La convocatòria Apropa i la seva gestió

La plataforma ha d'implementar el flux de gestió de la convocatòria Apropa que pot ser iniciat bé per Apropa Central o bé per un node de gestió. Aquest flux de gestió de la convocatòria Apropa ha de contemplar les fases següents:

- **Configuració:** correspon a l'alta i la configuració inicial de la convocatòria. Apropa Central (o el node de gestió que inicia la convocatòria) la crea, la configura i la publica. Durant la configuració es **determinen les dates** de les ofertes (l'activitat de les quals no pot començar abans de que finalitzi el procés) i es pot **limitar el nombre de peticions** que poden fer els centres socials durant la convocatòria per evitar usos abusius.
- **Seguiment de la publicació de l'oferta:** fent servir cercadors específics, Apropa Central (o el node de gestió) monitoriza les ofertes introduïdes a la convocatòria pels programadors. A més, comproven altres ofertes que, per les seves característiques, podrien formar-ne part. Quan s'activa aquesta fase, el sistema permet iniciar el flux de publicació d'oferta per a la convocatòria que s'està gestionant.
- **Seguiment de la preselecció:** Apropa Central (o el node de gestió) monitoriza les peticions de reserva fetes pels centres socials, incloent-hi la informació de les places sol·licitades. Cal un cercador específic que permeti localitzar fàcilment les sol·licituds i detectar els centres amb moltes sol·licituds. Quan s'activa aquesta fase, el sistema publica la convocatòria al web públic d'Apropa i permet iniciar el flux de petició de reserves per

convocatòria.

- **Seguiment d'assignació de reserves:** Apropa Central (o el node de gestió) monitoriza les assignacions de reserves i la publicació dels resultats abans i després de cadascuna de les rondes d'assignació. Per poder dur a terme el seguiment amb èxit, calen els elements següents principalment:
 - cercadors i llistats específics
 - execució de l'algoritme d'assignació de ronda per a cadascuna de les tarifes
 - creació d'assignacions manuals (amb informació contextual de places lliures i ocupades de l'oferta)
 - modificació de les assignacions manuals o fetes automàticament per l'algoritme
 - monitorització de si les assignacions han estat gestionades (canviades d'estat) per part dels centres socials
- **Tancament:** es tracta d'un procés automàtic, arribada la data de tancament configurada per a la convocatòria. Durant aquest procés s'alliberen totes les places d'assignacions no confirmades en darrera ronda i totes les ofertes passen al mode de reserva configurat a cadascuna: no ofertable, reserva directa, per sol·licitud i/o llista d'espera.

Durant les fases de *Seguiment de la publicació de l'oferta*, *Seguiment de la Preselecció*, *Seguiment d'assignació de reserves* i *Tancament* les tasques més importants giren al voltant de permetre als gestors de la convocatòria de fer-hi un seguiment actiu. Per tant, un conjunt d'eines i punts d'informació han d'estar disponibles per a cada convocatòria, sempre d'acord amb com aquesta va avançant en el flux les funcionalitats i els estats. Això inclou principalment:

- cercadors i llistats específics
- *mailing* als correus relacionats amb les entitats (centres socials i programadors) involucrats en la convocatòria
- agregats i alertes que puguin informar als gestors Apropa de comportaments anòmals

També cal tenir present que, en aquestes fases, la convocatòria avança en una gestió múltiple i massiva:

- totes les ofertes incloses a la convocatòria avancen en el flux de la publicació d'oferta, d'acord a les fases corresponents
- totes les reserves vinculades a les ofertes incloses a la convocatòria avancen en el flux de formalització de reserves per convocatòria, d'acord a les fases corresponents

Durant la gestió de convocatòria també cal contemplar que es puguin fer assignacions manuals per gestionar possibles excepcions, tant abans com després de les assignacions de reserves.

Formularis vinculats a la gestió de la convocatòria

A tall informatiu, a continuació es detallen els formularis de la plataforma actual. Cal tenir en compte que la nova versió de la plataforma Apropa els ha de millorar. Per exemple, ara per ara s'ha identificat que el programador rep molt poca informació del procés i de les peticions sobre les seves ofertes. En tant que en la nova plataforma es podran crear més convocatòries i que les convocatòries podran ser més específiques, és necessari que els programadors es puguin implicar més activament i que, per tant, puguin tenir més informació sobre què passa durant la convocatòria. Per exemple:

- A la fase de *Seguiment de la publicació de l'oferta* s'han de poder generar alertes i notificacions al programador per informar-lo d'activitats que es podrien associar a la convocatòria oberta, per les seves característiques, però que no ho estan.
- A la fase de *Seguiment de la preselecció* i a la de *Seguiment d'assignació de reserves* els programadors haurien de poder consultar les sol·licituds, les assignacions i les confirmacions que reben a les seves ofertes i reserves vinculades amb un cercador específic. Actualment, el programador no rep aquesta informació fins que la convocatòria no ha finalitzat.

Formularis per a la Gestió de la convocatòria Apropa en la fase de Publicació d'oferta

Actualment els formularis amb cercadors i llistats específics per aquesta fase de *Seguiment de la publicació d'oferta* són:

1. **Cercador de programació:** cerca sobre les activitats que els programadors han afegit a la convocatòria. En aquest cas és important disposar d'un cercador amb un gran número de criteris de filtre.

Programació

Tauler Programació Activitats per sessió Activitats fora de convocatòria Sol·licituds Assignar ronda Asignaciones Mailing Programadors amb reserves Mostra Edita Stats Tra

Mostrando 1 - 8 de 8.

Actividad **Fecha. Desde** **Hasta** **Tarifa** **Horario** **Publicado**

- Qualsevol - ☐ mati ☐ tarda ☐ nit - Qualsevol -

Ex. 06/03/2024 Ex. 06/03/2024

Provincia **Localidad** **Equipamiento** **Programador**

-- Seleccioneu -- Vinseum Museu de les Cultures del Vi de Catalunya Acadèmia de Belles Arts de Sabadell Aeròdrom de Son Bonet Al vostre centre de Barcelona Al vostre centre de Girona Auditori de Girona Auditori Eduard Toldrà Vilanova i la Geltrú Auditori Municipal de Terrassa Auditori Municipal Enric Granados Badalona Cultura, S.L. Ballet de Barcelona

Opcions avançades

Modo de reserva **Lista de espera** **Método de pago** **Tipo de plaza** **Promotor**

- Qualsevol - - Qualsevol - - Qualsevol - - Qualsevol - - Qualsevol -

Tipo de público **Etiquetas** **Advertencias** **Tipo de evento** **Disciplina artística**

Adults Familiar Infantil Joves Tots els públics A l'aire lliure Activitat en streaming Al centre social Ideal per la gent gran Autism friendly Idioma estranger Sexe explícit Violència explícita Consum de drogues o alcohol No apte per a persones amb fotosensibilitat Assaig Espectacle Presentació Projectió Ruta Cinema -3D -Acció i aventura -Animació -Clàssic

Festival o ciclo **Muy solicitado** **Mínimo plazas Apropa** **Mínimo plazas Reducida** **Sin imágenes**

- Qualsevol - - Qualsevol - - Qualsevol -

Destacado en la home **Apropa inspira visor** **Apropa inspira mosaico** **Apropa recomana**

- Qualsevol - - Qualsevol - - Qualsevol - - Qualsevol -

Figura: Captura del cercador actual a tall il·lustratiu. Cal tenir present que requerirà ajustaments i millores.

2. **Cercador d'activitats per sessió:** llistat de totes les sessions d'activitats que s'han afegit a la convocatòria, que inclou el detall de les places disponibles per cada tarifa i cadires de rodes.

Mostrant 1 - 13 de 13

Esdeveniment **Tipus d'esdeveniment** **Disciplina artística** **Accessibilitat** **Tarifa** **Data d'inici** **Data de fi**

És un de Assaig Espectacle Presentació Projectió Ruta És un de Cinema -3D -Acció i aventura -Animació -Clàssic Altres sistemes de assistència auditiva Ascensors adaptats Audiodescripció Bucle magnètic Caminaments podotàctils - Qualsevol - Ex. 06/03/2024 Ex. 06/03/2024

Gestionat pel programador **CP Equipament** **Places lliures Apropa** **Places lliures Reduïda** **Sense imatges**

- Qualsevol - - Qualsevol -

Sense places cadires de rodes **Cadires de rodes no definides** **Sessions escolars** **Horari** **Dies de la setmana** **Publicat** **Modes de reserva** **Sense mode de reserva** **Tipus de plaça** **Tipus de sessions**

- Qualsevol - - Qualsevol - - Qualsevol - mati tarda nit Lunes Martes Miércoles Jueves Viernes - Qualsevol - Directa Solicitud Lista de espera Convocatoria No ofertar - Qualsevol - - Qualsevol - - Qualsevol -

Operacions

- Selecciona una operació - Executa

Esdeveniment	Equipament	Dia	Data	Hora	Tarifa	#Places ofertades	#SR ofertades	#Places lliures	#SR lliures	Data de publicació	Publicat	Editar
☐ Il·lustrate	Auditori Teatre Espai Ter	diumenge	08/12/2024	20:30	Apropa	100	4	92	4	23/08/2023 - 10:26	No	edita
☐ ASSAIG GENERAL PABLO GONZÁLEZ (DIRECTOR)	Trui Teatre	divendres	27/12/2024	10:30	Apropa	200	10	147	9	22/09/2023 - 21:24	Si	edita
☐ ASSAIG GENERAL PABLO GONZÁLEZ (DIRECTOR)	Trui Teatre	dilluns	22/01/2024	10:30	Apropa	100	10	100	10	22/09/2023 - 21:24	Si	edita
☐ ASSAIG GENERAL PABLO GONZÁLEZ (DIRECTOR)	Trui Teatre	divendres	27/12/2024	10:30	Reduïda	50	10	50	9	22/09/2023 - 21:24	Si	edita
☐ ASSAIG GENERAL PABLO GONZÁLEZ (DIRECTOR)	Trui Teatre	dilluns	22/01/2024	10:30	Reduïda	100	10	100	10	22/09/2023 - 21:24	Si	edita
☐ ASSAIG GENERAL PABLO GONZÁLEZ (DIRECTOR)	Trui Teatre	dilluns	21/03/2024	10:40	Apropa	120	12	120	12	22/09/2023 - 21:24	Si	edita

Figura: Captura del cercador actual amb resultats de cerca a tall il·lustratiu. Cal tenir en compte que requerirà ajustaments i millores.

3. **Cercador d'activitats fora de convocatòria:** llistat amb les activitats que es podrien vincular a la convocatòria actual (per dates, territori i tipus) però que el programador no ha vinculat. Cal que inclogui una acció (per lots i individual) que permeti afegir les activitats a la convocatòria de manera àgil.

Inici - Convocatòria Hivern-Primavera 2024

Activitats fora de convocatòria

Tauler Programació Activitats per sessió **Actividades fuera de convocatoria** Solicitudes Apply Algorithm Asignaciones Mailing Programadors amb reserves Mostra Edita Stats

Mostrant 1 - 50 de 5880

Esdeveniment

Tipus d'esdeveniment

Es un de

Assaig
Espectacle
Presentació
Projectió
Ruta

Disciplina artística

Es un de

Cinema
-3D
-Acció i aventura
-Animació
-Clàssic

Data d'inici

Ex. 18/03/2024

Data de fi

Ex. 18/03/2024

Equipament

- Qualsevol -

Gestionat pel programador

- Qualsevol -

CP Equipament

- Qualsevol -

Tarifes

- Qualsevol -

Modes de reserva

Directa
Solicitud
Lista de espera
Convocatoria
No ofertar

Sense mode de reserva

- Qualsevol -

Publicat

No

Aplica

Reinicialitza

Operacions

- Selecció una operació -

Executa

Figura: Captura del cercador actual amb resultats de cerca a tall il·lustratiu. Cal tenir en compte que requerirà ajustaments i millores.

Formularis pel seguiment de la convocatòria Apropa en la fase de Seguiment de Preselecció

Mostrant 1 - 30 de 1622

Centro social

- Qualsevol -

Tarifa

- Qualsevol -

Colectivo

Adiccions
Alzheimer i altres demències
Discapacitat auditiva
Discapacitat física
Discapacitat intel·lectual

Requiere accesibilidad

- Qualsevol -

Accesibilidad requerida

Altres sistemas de asistencia auditiva
Ascensores adaptats
Audiodescripción
Bucle magnético
Caminamientos podotactiles

Activitat

- Qualsevol -

Alta demanda

- Qualsevol -

Equipament

Vineum Museu de les Cultures del Vi de Catalunya
Acadèmia de Belles Arts de Sabadell
Aeròdrom de Son Bonet
Al vostre centre de Barcelona
Al vostre centre de Girona

Programador

Adaptate tú
Ajuntament d'Igualada
Ajuntament de Balaguer
Ajuntament de Banyoles
Ajuntament de Blanes

Estat

- Qualsevol -

Accepto una asignación parcial

- Qualsevol -

Gestionada

- Qualsevol -

Ronda

- Qualsevol -

ID solicitud

- Qualsevol -

Ordena per

Fecha creación

Order

Desc

Aplica

Reinicialitza

Operacions

- Selecció una operació -

Executa

ID solicitud	Centro social	Tarifa	Colectivo	Requiere accesibilidad	Accesibilidad requerida	Actividad	Programador	Equipament	Grupo	#Plazas solicitadas	#SR solicitadas	Accepta asignación parcial	Requiere accesibilidad	Estat	#Plazas asignadas	#SR asignadas	Sesiones solicitadas	Gestionada	Ronda	Nom	Correo electrónico	Cread	Asignación	Estat asignado	Operaciones	
27.074	ACAP Sant Cugat	Reduïda	Metallisme	Metallisme	Metallisme	100	ASSAG GENERAL PABLO GONZALEZ (DIRECTOR)	Orquestra Sinfonica Res Balnear	Tru Teatre	10	1	0	0	Requested			21/03/2024 10:40		Ronda 1	Maria Llopis Canals	apropa+1@example.com	20/03/2023 14:00	Cread	asignación	edita suprimeix	
27.075	AFRODISICA - Torroella de Llorenç	Apropa	Discapacitat intel·lectual	Discapacitat intel·lectual	Discapacitat intel·lectual	100	ASSAG GENERAL PABLO GONZALEZ (DIRECTOR)	Orquestra Sinfonica Res Balnear	Tru Teatre	10	1	0	0	Requested			21/03/2024 10:30		Ronda 1	Maria Llopis Canals	apropa+1@example.com	21/03/2023 12:30	Cread	asignación	edita suprimeix	
27.076	AFRODISICA - Torroella de Llorenç	Apropa	Discapacitat intel·lectual	Discapacitat intel·lectual	Discapacitat intel·lectual	100	ASSAG GENERAL PABLO GONZALEZ (DIRECTOR)	Orquestra Sinfonica Res Balnear	Tru Teatre	20	0	1	0	Requested			21/03/2024 10:30		Ronda 1	Maria Llopis Canals	apropa+1@example.com	21/03/2023 12:14	Cread	asignación	edita suprimeix	
27.077	Servici de Rehabilitació Comunitaria - Torroella de Llorenç	Apropa	Salut mental	Salut mental	Salut mental	10	LA CURIA DE RODRIGUEZ FAMILIAR RODRIGUEZ	Gran Teatre del Llobre	Gran Teatre del Llobre	ESPAÑA DE TROVADA	10	0	1	0	Demand			18/11/2023 11:00	Si	Ronda 1	Laura Gomis Mest	apropa+1@example.com	06/06/2023 22:44	Cread	asignación	edita suprimeix
27.078	Servici de Rehabilitació Comunitaria - Torroella de Llorenç	Apropa	Salut mental	Salut mental	Salut mental	18	VOLADU LES QUATRE ESTACIONES: El Si Digital Jordi Savall	L'Auditori	L'Auditori	ESPAÑA DE TROVADA	7	0	1	0	Demand			18/11/2023 10:00	Si	Ronda 1	Laura Gomis Mest	apropa+1@example.com	06/06/2023 22:37	Cread	asignación	edita suprimeix
27.079	Servici de Rehabilitació Comunitaria - Torroella de Llorenç	Apropa	Salut mental	Salut mental	Salut mental	17	Homenajes a John Williams	Palau de la Música Catalana	Palau de la Música Catalana	ESPAÑA DE TROVADA	5	0	1	0	Demand			18/11/2023 10:30	Si	Ronda 1	Laura Gomis Mest	apropa+1@example.com	06/06/2023 22:37	Cread	asignación	edita suprimeix

Figura: Captura del cercador actual amb resultats a tall il·lustratiu. Cal tenir present que requerirà ajustaments i millores.

Formularis per a la Gestió de la convocatòria Apropa en la fase de Seguiment d'assignacions de Reserves

Actualment els formularis amb cercadors i llistats específics per aquesta fase de *Seguiment d'assignacions de reserves* són:

- Assignacions:** cercador i llistat de totes les assignacions (realitzades per l'algoritme o manualment), que inclou la fase en què s'han realitzat, si han estat gestionades pel centre social i l'estat.

Convocatòria Tardor-Hivern 2023

Tauler Programació Activitats per sessió Eventos fuera de convocatòria Sol·licituds Apply Algorithm Assignacions Mailing Programadors amb reserves Mostra Edita Gestiona la presentació Stats Traduir Flux de treball Devel

Mostrant 1 - 50 de 948

Reserva Centre social Tarifa Col·lectiu Esdeveniment Programador Estat

Assignació parcial Equipament Mètode de pagament Gestionada Ronda

Operacions

Reserva	Centro social	Correu electrònic	Esdeveniment	Data	Hora	#Places	#SR	Tarifa	Programador	Equipament	Estat	Gestionada	Assignació parcial	Data creació	Sessió	Sol·licitud	Ronda	Operacions	Esborrar
AC-RES-LAU-2023021-038	Unitat Tècnica Educativa	utecompanyam@hghospitalbarcelona.org	ELS COLORS DEL METALL - 20 ANYS	14/03/2024	11:45	8	0	Apropa	L'Auditori	L'Auditori	Payment in course	1	0	26/09/2023-09:15	91682	20320	Ronda 1	edita	suprimir
AC-RES-LIC-2023021-987	Unitat Tècnica Educativa	utecompanyam@hghospitalbarcelona.org	LANIT DE SANT JOAN ESCOLAR 2023/24	15/02/2024	11:00	8	0	Apropa	Gran Teatre del Liceu	Gran Teatre del Liceu	Payment in course	1	0	26/09/2023-09:15	90542	20343	Ronda 1	edita	suprimir
AC-RES-PLM-2023021-789	Residencia para Mayores	tasoc.fabre@hallsol.es	Colita Sant Jordi-Ciutat de Barcelona	08/11/2023	19:00	12	4	Apropa	Palau de la Música Catalana	Palau de la Música Catalana	Paid	1	0	27/09/2023-16:38	92408	26289	Ronda 1	edita	suprimir
AC-RES-LAU-2023021-485	Centre Residencial Sagrada Família	lga@familia.es	PICA-SO	17/01/2024	10:15	10	0	Apropa	L'Auditori	L'Auditori	Rejected by the social center or the system	1	1	27/09/2023-12:02	91626	25483	Ronda 1	edita	suprimir
AC-RES-TNC-2023021-098	Centre psicològic Benavet	info@benavet.com	La madre de Frankenstein	02/12/2023	19:00	5	0	Apropa	Teatre Nacional de Catalunya	Teatre Nacional de Catalunya	Paid	1	0	26/09/2023-11:10	93891	25905	Ronda 1	edita	suprimir
AC-RES-TNC-2023021-93	Programa Exclusió Dones	avbubalar@gmail.com	La madre de Frankenstein	01/12/2023	19:00	5	0	Apropa	Teatre Nacional de Catalunya	Teatre Nacional de Catalunya	Paid	1	1	22/09/2023-19:07	93888	25287	Ronda 1	edita	suprimir
AC-RES-TLL-2023021-441	Centre Català de Solidaritat-CECAS- Celles		El cine	03/12/2023	18:00	24	0	Apropa	Teatre Lliure	Teatre Lliure de Gràcia	Paid	0	0	21/09/2023-22:03	89322	25692	Ronda 1	edita	suprimir
AC-RES-TNC-2023021-150	Club social La Xarxa	xarxaeducador@balmaes.org	La plaça del diamant	14/10/2023	19:00	10	0	Apropa	Teatre Nacional de Catalunya	Teatre Nacional de Catalunya	Paid	1	0	26/09/2023-19:44	93748	25658	Ronda 2	edita	suprimir
AC-RES-LIC-2023021-357	Centre Oculista	ivan.manzano@haleiansa.cat	TURANDOT	13/12/2023	19:30	10	3	Apropa	Gran Teatre del Liceu	Gran Teatre del Liceu	Paid	1	0	26/09/2023-08:41	90009	26101	Ronda 1	edita	suprimir
AC-RES-TLL-2023021-94	Servei de Rehabilitació Comunitaria SRC de Cardeneria del Valls	cdcardeneria@rjgl-sam.com	El cine	10/12/2023	18:00	4	0	Apropa	Teatre Lliure	Teatre Lliure de Gràcia	Paid	1	0	26/09/2023-14:16	89334	25528	Ronda 1	edita	suprimir

Figura: Captura del cercador actual amb resultats a tall il·lustratiu. Cal tenir present que requerirà ajustaments i millores.

- 2. Programadors amb reserves:** Llistat amb tots els programadors que tenen reserves en la convocatòria, amb agregats del número de reserves confirmades i places reservades per cadascun d'ells. Ha d'incloure també el número d'activitats i de places oferides i el número de sol·licituds i de places sol·licitades rebutjades.
- 3. Centres amb reserves:** Llistat amb tots els centres socials que tenen places a la convocatòria, amb agregats del número de reserves confirmades i places. També ha d'incloure el número de sol·licituds i les places sol·licitades realitzades i rebutjades.

Formularis pel mailing per a la Gestió de la convocatòria Apropa en les fases de Seguiment de la publicació d'oferta, Seguiment de peticions de reserves i Seguiment d'assignació de reserves

El sistema permet enviar correus electrònic als diferents actors de la convocatòria abans i després de cada canvi d'estat per informar-los de la proximitat del canvi d'estat (per exemple, cominant els programadors a publicar les seves ofertes abans de publicar la convocatòria) o del resultat del procés que s'acaba d'executar (per exemple, informant els centres socials que tenen assignacions pendents de confirmar).

La plataforma Apropa disposa actualment d'una eina de *mailing* en què els gestors poden seleccionar el grup d'usuaris destinataris del correu i poden escriure el text del missatge que se'ls enviarà. A més, permet enviar un correu de previsualització abans de fer l'enviament definitiu.

Els gestors de node (o Apropa Central) han de poder fer servir aquesta eina (o una d'equivalent) per poder enviar correus personalitzats als diferents agents que participen a la convocatòria:

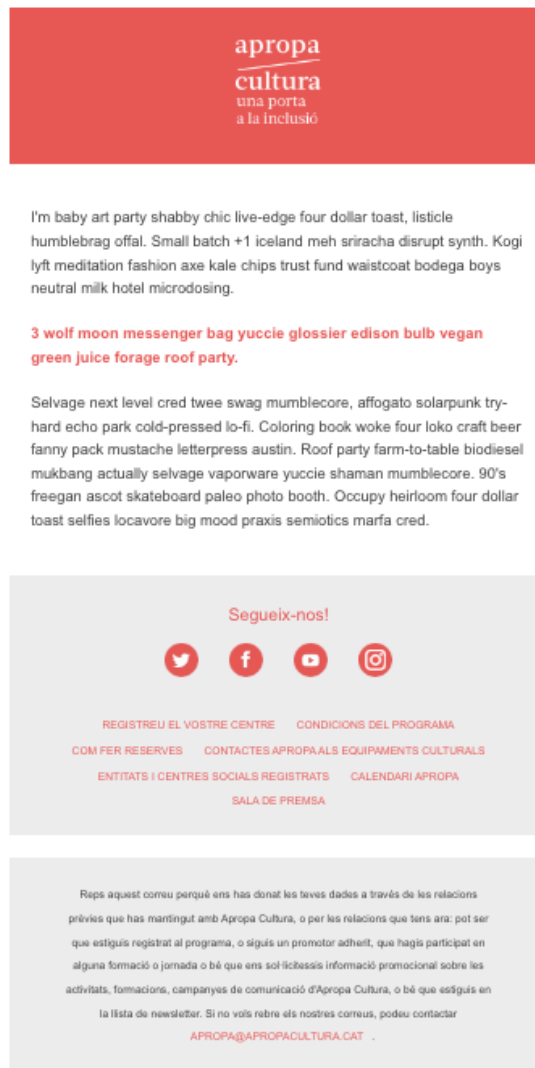
- Usuaris amb rol de centre social que han enviat peticions (aplica a la fase de Preselecció)
- Usuaris amb rol de centre social amb TOTES les assignacions pendents de confirmació (aplica a les fases de confirmació)
- Usuaris amb rol de centre social amb ALGUNES assignacions pendents de confirmació (aplica a les fases de confirmació)
- Usuaris amb rol de centre social amb TOTES les reserves acceptades pendents de pagament
- Usuaris amb rol de centre social amb ALGUNES reserves acceptades pendents de pagament
- Usuaris amb rol de centre social SENSE CAP ASSIGNACIÓ
- Usuaris amb rol de programador SENSE OFERTA
- Usuaris amb rol de programador AMB OFERTA

L'eina ha de poder tenir en compte l'idioma de comunicació preferit per cada usuari i enviar-li el text traduït que escaigui.

A la plataforma actual s'han de realitzar enviaments diferents per idioma. Aquesta funcionalitat s'ha de millorar. Cal disposar d'un mode de previsualització del correu i del llistat d'usuaris a qui s'enviarà.

Figura: formulari de configuració d'un enviament de mail

GROUP: Coordinadors de centre social que han pre-seleccionat activitats a la Convocatòria (Període de preselecció)
LANG: ca
SUBJECT: Assumpte



To

apropa+7941@example.com
apropa+1369@example.com
apropa+3774@example.com

Figura: previsualització d'un correu amb el llistat d'usuaris a qui s'enviarà, que permet modificar-los en cas de necessitat.

Gestió de processos

Modificació de la convocatòria Apropa

La plataforma ha d'implementar el flux de modificació de convocatòria Apropa, que ha de poder ser iniciat per usuaris amb rol de gestor de node o rol d'Apropa Central. S'ha de permetre, per exemple, l'actualització de dates. S'hauran de definir i detallar els atributs i les condicions de la convocatòria Apropa que es poden modificar i caldrà, per tant, actualitzar els diferents fluxos de treball en conseqüència i sempre en funció dels punts dels fluxos de procés en què es trobin.

En aquest flux resulta especialment rellevant la traçabilitat dels canvis.

Publicació d'oferta

La plataforma ha d'implementar el flux de publicació d'oferta, que ha de poder ser iniciat per usuaris amb rol de programador.

El flux de de publicació d'oferta ha de contemplar les fases de: *Creació, Validació, Publicació, Seguiment d'assignació de reserves i Tancament*:

- **Creació:** en aquesta fase s'inicia una nova oferta i se n'han d'informar detalladament els atributs. Una de les millores previstes per Apropa 2.0 és que en aquest moment de la gestió també es permeti incloure de manera fàcil l'oferta que s'està creant a una convocatòria. A banda, cal indicar les dates de publicació i de despublicació de cada fitxa d'oferta i, opcionalment, les dates d'inici i final del període de compra.
- **Validació:** permet previsualitzar l'oferta abans de la publicació.
- **Publicació:** un cop arribada la data de publicació de l'oferta indicada, passa a estar disponible en el cercador i en el mode de funcionament de reserves que s'hagi seleccionat.
- **Seguiment d'acceptació de reserves:** en aquesta fase s'ha de poder fer un seguiment actiu de les reserves vinculades a l'oferta i, per tant cal disposar de funcionalitats que permetin visualitzar-les de manera útil i que enllacin amb els seus propis fluxos de gestió, amb les particularitats que s'esmenten a continuació.
- **Tancament:** arribada la data especificada a l'oferta, aquesta deixa d'estar disponible en el cercador. Això no obstant, l'oferta (i les entitats vinculades) no s'han d'eliminar, ja que cal mantenir l'històric d'activitat a la plataforma i a les fitxes públiques del promotor i equipament.

Exporta totes les reserves

MÚSICA / CLÀSSICA / Taller

Un matí d'orquestra per a persones amb Alzheimer i altres demències 23/24

Taller per a residències i centres de...

03/10/2023 al 28/05/2024

L'Auditori, Barcelona

	Reduïda	Apropa	
Ofertades	54	113	92
Ocupades	64	260	76
Lliures	8	45	17

Mostrar sessions

RESERVES

LLISTA ESPERA

DENEGADES

HISTÒRIC

CODI DE LA RESERVA

NOM DEL CENTRE SOCIAL

ESTAT

DATA DES DE

FINS A

GESTIONADA INTERNAMENT

TARIFA

ORDENA PER

ORDER

Cerca

AC-RES-LAU-20230919-263

Un matí d'orquestra per a persones amb Alzheimer i altres demències 23/24

DATA: dimarts, 16 abril 2024

HORA: 10:30

PLACES: 16 CADIRES DE RODES: 4

DATA LÍMIT DE PAGAMENT: 25/03/2024

CONCEPTE: AC-RES-LAU-20230919-263

PROGRAMADOR: L'Auditori

PREU: 48,00

MÈTODE DE PAGAMENT: Transferència

Figura: previsualització de la plana de gestió de reserves d'una oferta per a un usuari amb rol de programador. S'hi pot veure la taula d'ocupació general, l'opció d'exportar a Excel totes les reserves i les diferents pestanyes segons l'estat de les reserves.

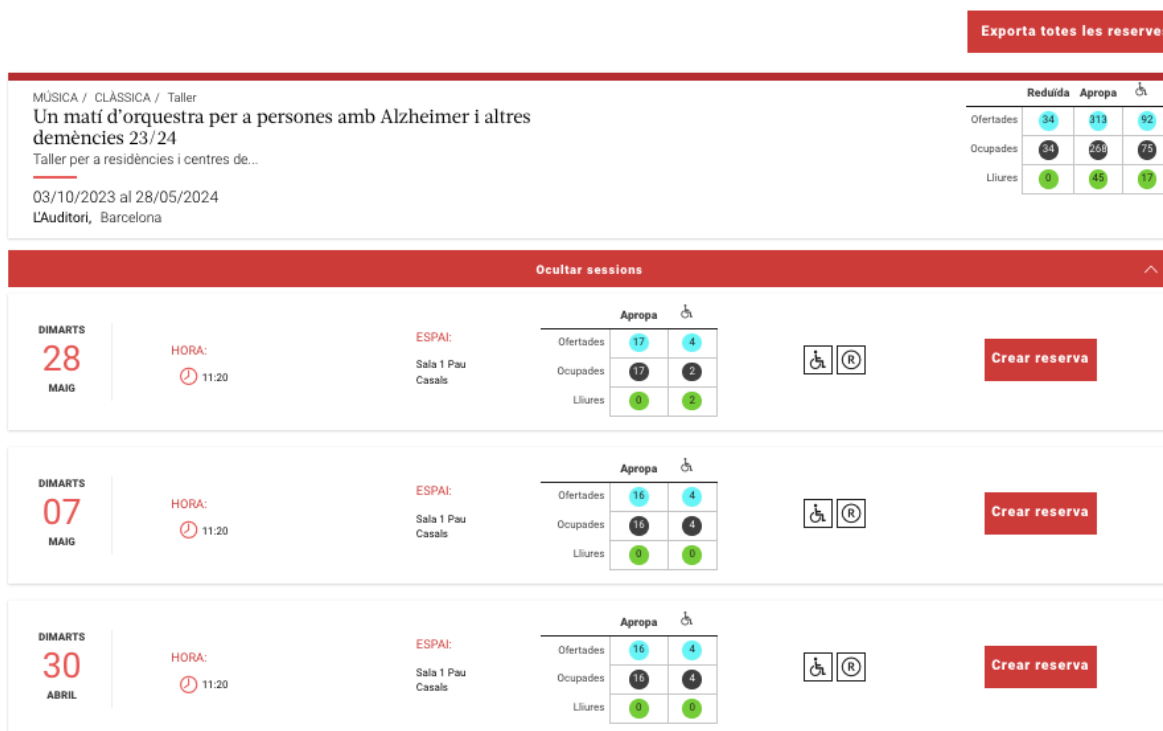


Figura: previsualització de la plana de gestió de reserves d'una oferta per a un usuari amb rol de programador. S'hi pot veure les diferents sessions amb la seva taula d'ocupació i el botó per crear una reserva dins de cada sessió.

A nivell d'usabilitat, cal tenir en compte que una oferta agrupa reserves diverses. Cal, per tant, proporcionar eines que en facilitin la visualització i la gestió individual i per grups: llistats o cercadors amb visió agrupada (p.ex. places reservades sobre el total de places oferides), amb visió agrupada per estat de les reserves (p.ex. total de reserves acceptades o total de reserves rebutjades) i amb visió de detall de cadascuna de les reserves vinculades a l'oferta.

S'ha de preveure que en un futur s'integri algun sistema que faciliti l'etiquetatge i els resums d'activitats per part del programador i per tant la nova plataforma ha de preveure aquesta possibilitat per integrar-la en un desenvolupament posterior.

Modificació d'oferta

La plataforma ha d'implementar el flux de modificació d'oferta, que ha de poder ser iniciat per usuaris amb rol de programador. S'ha de permetre, per exemple, l'actualització de places (per reducció o per ampliació). S'hauran de detallar i definir les condicions i els atributs de l'oferta que es poden modificar i com s'han d'actualitzar els diferents fluxos de treball en funció de la tipologia i dels punts dels fluxos de procés en què es trobin.

En aquest flux resulta molt rellevant la traçabilitat de canvis, sobretot en cas que es facin sobre ofertes ja publicades.

Modificar una oferta té les seves pròpies regles de negoci sobre quines modificacions es poden acceptar, que tenen en compte aspectes com ara els següents:

- En el cas de reserva directa, cal poder consultar les reserves formalitzades
- En el cas de reserva per sol·licitud, cal poder gestionar les peticions rebudes
- En el cas de convocatòries, cal poder consultar les sol·licituds, assignacions i confirmacions que reben les ofertes i les reserves, amb un cercador específic. Actualment, el programador no coneix aquesta informació fins que no s'ha tancat la convocatòria.
- En cas que estigui activa la llista d'espera, cal poder gestionar les peticions rebudes.

Publicació d'oferta duplicant una oferta existent

La plataforma ha d'implementar el flux de publicació d'oferta duplicant una oferta existent, que ha de poder ser iniciat per un usuari amb rol de programador. Es tracta d'una variant del flux de publicació d'oferta que afecta tant les ofertes generals, ja existents a la plataforma, com l'oferta específica per a cinemes, que encara no està implementada. Aquesta

modalitat de publicació té la particularitat que la fase de creació de l'oferta s'inicia duplicant la informació d'una oferta ja existent a la plataforma.ass

Publicació d'oferta des de fonts externes

La plataforma Apropa implementa, actualment en fase de proves, una importació massiva de dades des de fonts de tercers (veure apartat [d'integracions](#)), integrant oferta de cinemes i ticketeres.

Una infraestructura base plugable, extensible a diferents nivells, que permet afegir noves i variades tiqueteres, facilitant la interoperabilitat amb el menor cost possible i sense modificar el core de programació.

El flux de publicació d'oferta des de fonts externes contempla les fases de Càrrega, Resum i etiquetat de l'oferta, Seguiment de peticions de reserves, Seguiment d'assignació de reserves i Tancament.

- **Càrrega:** el flux s'inicia per part del programador amb la creació de l'oferta a partir de la importació de la informació de base a partir de fonts de tercers.
- **Revisió, resum i etiquetat de l'oferta:** Apropa ofereix una interfície àgil que permet que el programador dugui a terme aquestes tasques de manera ràpida i còmoda.

La resta de fases, són equivalents a les de Seguiment de peticions de reserves, Seguiment d'assignació de reserves i Tancament de la publicació d'oferta examinades en apartats anteriors.

Per la fase de **Càrrega i Revisió, resum i etiquetat de l'oferta** s'ha desenvolupat una un nou sistema de gestió totalment desacoplat entre front i backend, permeten una experiència àgil i simple per l'usuari validador. Una eina, que facilita la revisió i l'ampliació de la informació de les activitats importades, amb les següents característiques:

Valors per defecte per programador

Cada programador pot definir uns valors per defecte amb els quals completar automàticament l'oferta: tarifes oferides, modes de reserva i places per tarifa i sala.

La sincronització importa tants camps com són possibles i adapta si cal la informació a l'estructura d'Apropa. D'aquesta manera els programadors només han d'afegir la informació extra d'Apropa (p.ex. accessibilitat, classificació).

Fontal desacoplat i agnòstic de l'origen de les dades

Apropa disposa d'un wrapper de conversió del model d'oferta de cada ticketera a un model comú Apropa. D'aquesta manera el web frontal, encarregat principal de la gestió, és agnòstic sobre l'origen de l'oferta ja que els APIs de comunicació amb el backend són comuns.

Sistema de scripting dinàmic per a filtratge de sessions

Apropa disposa d'un sistema de regles i filtres extensible que permet filtrar les ofertes i/o sessions a importar a la plataforma. Un sistema extensible per tal de donar suport a les necessitats dels nous programadors que es vagin incorporant.

Actualment es permet excloure activitats i/o sessions per sala, dia de la setmana, horari o disciplina artística.

Mapping dinàmic i extensible de retorn de la plataforma

En la càrrega d'activitats s'inicialitzen valors per defecte, configurats per programador, i es fa el mapping automàtic entre el model de dades de la plataforma externa i Apropa.

A més disposa d'un conjunt de regles que permeten redefinir els valors de mapping en funció de diferents criteris. Aquestes regles també són extensibles per respondre a les necessitats de futures integracions. Per exemple el nombre de places ofertades a una sessió, es pot escriure segons la sala, dia de la setmana o l'horari.

Editor inline d'activitats i sessions

Es permet l'edició inline, dins del propi llistat, de les ofertes importades.

Per aquesta funcionalitat s'ha treballat especialment els aspectes d'UX i usabilitat per facilitar al màxim la revisió de les ofertes importades. Permet identificar les ofertes amb errors de validació per revisar-les i completar-les fàcilment.

Per altra banda, el formulari notifica en temps reals els errors de validació del formularis, indicant en cada tab en número d'errors trobats. També permet l'edició inline de les sessions, que corresponen a una altra entitat del model, de manera totalment transparent per l'usuari.

Actualització individual o per lots de la informació importada

Un cop finalitzada la revisió de les dades l'usuari té l'opció d'actualitzar de dades de manera individual o per lots, incloent el guardat massiu. En aquest últim cas, el sistema mostra un missatge digest amb les accions realitzades, i en casos d'error al guardar l'oferta indica la causa amb un enllaç directe al camp del formulari que ha donat l'error.

Sistema d'actualització de sessions en ofertes creades prèviament

A més de la importació de noves ofertes, el sistema també s'encarrega d'importar sessions a ofertes que prèviament ja s'havien migrat.

En aquests casos, no s'edita la informació original de la oferta o les sessions prèviament importades, ja que es podrien haver realitzats canvis a Apropa i únicament s'afegeixen les noves sessions.

Sistema d'autenticació plugable per connexió amb les diferents ticketeres

Alguns dels APIs d'integració de les ticketeres són d'accés públic, però d'altres requereixen d'un procés d'autenticació i autorització per accedir a les dades.

Apropa ha desenvolupat un component extensible per anar incorporant els clients d'autenticació requerits per cada plataforma externa (p.e. OAuth 2.0) o via token.

Gestió de sessió de presentació

El flux de gestió de les sessions de presentació contempla les fases d'*Alta*, *Configuració*, *Publicació*, *Seguiment de peticions* i *Presentació*.

- **Alta:** el gestor de node o Apropa central crea la sessió de presentació. Opcionalment, poden assignar un programador o diversos programadors per a la gestió de la sessió.
- **Configuració:** els programadors vinculats, el node de gestió o Apropa Central poden completar la informació de la sessió (lloc, horari, text, etc), els elements d'accessibilitat disponibles i l'aforament màxim permès.
- **Publicació:** es dona quan la sessió està configurada per complet. La sessió es publica a la web i, a partir d'aquest moment, els usuaris poden començar a registrar-s'hi.
- **Seguiment de peticions:**
 - Qualsevol usuari autenticat al portal pot registrar-se a la sessió indicant el número de places d'assistents que demana i si necessita places per a cadires de rodes. El sistema ha de poder verificar que existeixen prou places per a cobrir la petició.
 - Els programadors vinculats, el node de gestió o Apropa Central han de disposar de llistats i cercadors per poder fer seguiment actiu de la informació de registre.
- **Presentació:** els programadors vinculats, el node de gestió o Apropa Central duen a terme una presentació presencial o en remot (per *streaming*) de l'oferta. Per poder-ho fer, han de poder generar informes des dels seus panells de gestió amb l'oferta que aplica a cada cas.

Formalització de reserves d'oferta

La plataforma ha d'implementar els fluxos ordinaris de formalització de reserves d'oferta iniciats per usuaris amb rol centre social i que han de contemplar els diferents modes de publicació de l'oferta previstos:

- Formalització de reserves d'oferta per reserva directa
- Formalització de reserves d'oferta per sol·licitud
- Formalització de reserves d'oferta per convocatòria
- Formalització de reserves d'oferta per sorteig per rondes

Addicionalment, la plataforma ha d'implementar els fluxos extraordinaris de formalització de reserves d'oferta de places individuals o grupals que siguin iniciats per usuaris amb rol de programador, amb rol del node de gestió o bé per l'equip d'Apropa Central. En aquest cas, s'ha de permetre crear una reserva en qualsevol estat i per qualsevol centre social:

- Els programadors han de poder crear reserves encara que no hi hagi places disponibles suficients o encara que el centre social hagi arribat al seu màxim de reserves anual. En cas que es reservin més places de les disponibles a l'oferta, el sistema ha d'actualitzar automàticament el número de places oferides perquè els informes d'oferta recullin l'oferta correcta.
- Els nodes de gestió han de poder crear reserves manualment per a qualsevol centre social i qualsevol programador que gestioni o a què tingui accés (com ara un centre social que, tot i no pertànyer al territori del node de gestió, hagi fet una reserva en un equipament del territori). En tot cas, independentment del flux de formalització de reserva d'oferta iniciat, si el node de gestió del centre o del programador per als que s'està fent la reserva és diferent del node de gestió de qui la crea, caldrà demanar confirmació a l'usuari.
- Apropa Central ha de poder crear reserves manualment per a qualsevol centre social i qualsevol programador.

Tots aquests fluxos i funcionalitats, que es descriuen en més detall als apartats següents, han d'incloure també la possibilitat de gestionar la reserva de forma externa a Apropa.

Associat al flux de gestió de reserves d'oferta, la plataforma també ha d'implementar el flux de gestió de l'activitat, que s'inicia de forma automàtica uns abans de la data de la reserva. El flux de gestió de l'activitat ha de contemplar les fases de: *Preparació*, *Sortida* i *Incidències*:

- **Preparació:** uns dies abans de la data de l'activitat reservada, s'envia un correu electrònic de recordatori al centre social amb tota la informació rellevant, que pot incloure un enllaç de descàrrega d'entrades en cas que estigui disponible com adjunt a la reserva.
- **Sortida:** en la data de l'activitat, els usuaris associats a l'equipament han de poder consultar les reserves en detall (p.ex. informació sobre les necessitats d'accessibilitat, detall de reserves amb pagament a taquilla –veure gestió de pagament de reserves d'oferta). En aquest cas, a nivell d'usabilitat, cal tenir en compte que una activitat deriva d'una oferta i agrupa diverses reserves possibles. Per tant, ha de facilitar tant la visió agrupada d'aquesta mena d'informació (p.ex. el total de cadires de rodes requerides) com la visió de detall de les reserves incloses.
- **Incidències:** un cop finalitzada l'activitat, un usuari amb rol de programador, equipament o centre social pot iniciar el flux "Gestió d'incidències sobre una activitat".

S'ha de preveure en el desenvolupament que en un futur sigui possible realitzar una oferta sense definir el nombre total de places i que aquesta formalització es pugui fer a pocs dies de l'inici de l'activitat, de manera que aquesta reserva tindrà un estat no definit actualment.

Formalització de reserves d'oferta per reserva directa

La plataforma ha d'implementar el flux ordinari de formalització de reserves d'oferta amb mode reserva directa, que ha de poder ser iniciat per usuaris amb rol de centre social.

L'opció d'iniciar una reserva a una oferta amb mode reserva directa només ha d'estar disponible en el cas de les ofertes publicades i actives que hagin estat configurades en aquest mode de reserva i que tinguin places disponibles.

El flux de formalització de reserves d'oferta per reserva directa ha de contemplar les fases de *Sol·licitud* i *Validació*:

- **Sol·licitud:** l'usuari amb rol de centre social reserva directament les places que desitja per a una oferta en concret, sempre respectant els límits establerts i el control d'aforament. En aquest sentit, cal tenir en compte que el centre social fa la reserva per les places en funció del tipus de tarifa que té associada (que ha d'estar inclosa en l'oferta, per tant) i que ha d'especificar les possibles cadires de rodes.
- **Validació:** es fa automàticament pel sistema, que calcula que tots els criteris es compleixen satisfactòriament, i no requereix cap validació per part del programador.

Formalització de reserves d'oferta per sol·licitud

La plataforma ha d'implementar el flux ordinari de formalització de reserves d'oferta amb mode sol·licitud, que ha de poder ser iniciat per usuaris amb rol de centre social.

L'opció d'iniciar una reserva a una oferta amb mode sol·licitud només ha d'estar disponible en el cas de les ofertes publicades i actives que hagin estat configurades en aquest mode de reserva.

El flux de formalització de reserves d'oferta per sol·licitud ha de contemplar les fases de *Sol·licitud* i *Validació*:

- **Sol·licitud:** un usuari amb rol de centre social envia una petició de reserva per una oferta concreta, sempre respectant els límits establerts de places. Cal tenir en compte que el centre social fa la reserva per les places en funció del tipus de tarifa que té associada (i que, per tant, l'oferta ha d'incloure aquest tipus de tarifa específic).
- **Validació:** el programador vinculat a l'oferta decideix si accepta la petició del centre i, en aquest cas i en funció del tipus de oferta, haurà de completar la informació del dia i hora, el preu, etc. segons les peticions del centre. A més, si l'oferta defineix un aforament, el sistema haurà de marcar l'oferta o la sessió com a esgotada quan s'iguali o es superi el nombre de places disponibles.

Formalització de reserves d'oferta per convocatòria

La plataforma ha d'implementar el flux de formalització de reserves d'oferta per convocatòria, que ha de poder ser iniciat per un usuari amb rol de centre social. Cal tenir present que, durant els períodes en què una convocatòria està disponible per poder-hi fer peticions de reserves, es publica un cercador amb l'oferta exclusiva de la convocatòria pels centres socials similar al cercador transversal de la web.

L'opció d'iniciar una reserva per convocatòria només ha d'estar disponible en cas que existeixin convocatòries obertes en fase de preselecció. El nou Apropa 2.0 ha de poder donar resposta a la possibilitat de tenir diverses convocatòries multi-node publicades simultàniament i que es reflecteixin a la web pública de manera funcional i entenedora. També caldran panells de gestió de centre social i de programador vinculats a la convocatòria.

El flux de formalització de reserves d'oferta per convocatòria ha de contemplar les fases de *Preselecció*, *Sorteig (primera assignació)*, *Confirmació de sorteig (primera assignació)*, *Sorteig (segona assignació)* i *Confirmació de sorteig (segona assignació)*:

- **Preselecció:** correspon al període de reserva durant el qual els usuaris amb rol de centre social poden cercar i preseleccionar ofertes i ordenar-les per preferència amb tranquil·litat. En aquest moment es poden seleccionar qualsevol número de sessions de l'oferta, amb les places sol·licitades i les cadires de rodes, i si es requereix algun dels elements d'accessibilitat que corresponen amb els disponibles a les sessions sol·licitades. El centre social també ha d'indicar si accepta una assignació parcial de places en cas que un cop aplicat l'algoritme no hi hagi prou places per cobrir totes les sol·licituds. Finalment, cal tenir en compte que la preselecció ha d'aplicar els llinars mínims de places definits per la tarifa vigent pel centre.
- **Sorteig (primera assignació) i Sorteig (segona assignació):** el sistema assigna automàticament les places disponibles a les ofertes prioritzant criteris diferents. El sistema d'assignació de places d'Apropa Cultura és de creació pròpia, la qual cosa suposa un diferencial d'alt valor afegit. S'explicarà en més detall a l'apartat següent. Un cop resolt el sorteig en primera assignació, el gestor de node envia una notificació a tots els centres socials que han participat en la convocatòria. Actualment l'enviament del correu és manual, però cal contemplar la possibilitat d'automatitzar-lo a la nova plataforma.
- **Confirmació de sorteig (primera assignació):** permet que els centres socials confirmen o rebutgin les assignacions fruit de la fase anterior. També poden tornar a sol·licitar places que s'hagin alliberat arrel dels rebuigs d'aquesta fase.
- **Confirmació de sorteig (segona assignació):** com a la primera assignació, permet que els centres socials confirmen o rebutgin les assignacions del sorteig (segona assignació). En aquest cas no cal fer cap acció addicional sobre les sol·licituds denegades.

Cal tenir en compte que la segona assignació no és obligatòria en totes les convocatòries pel que s'ha de definir si cal a l'hora de crear la convocatòria.

Totes les assignacions (tant en la fase de Primera com de Segona assignació) han de generar unes dades estadístiques: número d'ofertes i places, número de sol·licituds totals, número de sol·licituds acceptades, etc.

El Apropa Central o el node de gestió poden crear assignacions manualment i en qualsevol moment del procés. Generalment, es duen a terme abans de les assignacions automàtiques de cada ronda per facilitar la gestió dels resultats dels fluxos. Per a fer les assignacions manuals han de poder consultar l'estat d'ocupació de places de les ofertes i les sessions sol·licitades per cada centre social. De la mateixa manera, tant Apropa Central com els nodes de gestió poden modificar les assignacions realitzades automàticament pel sistema o manualment en qualsevol moment del procés.

Tot i que no és recomanable, és possible que ofertes vinculades a la convocatòria se'n desvinculin fins i tot després d'haver rebut sol·licituds. L'algoritme d'assignació de places ha de tenir en compte aquesta casuística.

A continuació es detalla l'algoritme de la plataforma actual i els formularis associats, tenint en compte que la nova versió d'Apropa els ha de millorar. Per exemple, actualment ja s'han identificat els elements de millora següents:

- Durant el temps en què les places estan bloquejades a l'espera de la confirmació o el rebuig del centre, els programadors poden veure el quadre de resum de places per tarifa (oferides, ocupades i lliures). Les reserves pendents es contabilitzen com a ocupades, però no apareixen explícitament, la qual cosa provoca confusió en el programador.
- Cal poder crear fàcilment assignacions manuals a partir de les sol·licituds no ateses en la convocatòria per part del programador, d'Apropa Central o del gestor de node.
- Cal que els programadors puguin consultar els centres que no han rebut cap assignació de les que han sol·licitat en els seus equipaments.
- Cal que Apropa Central i els gestors de node puguin consultar les sol·licituds i contrastar-les amb el seu stock de places.
- Cal que els programadors puguin consultar en temps real les sol·licituds rebudes a les seves ofertes per incentivar-los a ampliar les places.

Algoritme d'assignació de places en convocatòria d'Apropa Cultura

A continuació s'esbossa el funcionament de l'algoritme d'assignació de places relacionades amb les sol·licituds de reserva per convocatòria en les fases de sorteig en primera i segona assignació (també anomenades primera volta i segona volta). L'algoritme és una resposta a una situació estructural i una aplicació dels criteris d'inclusió que guien l'activitat del projecte Apropa Cultura. Davant d'una oferta limitada, és necessari aplicar polítiques a la forma d'assignar places als centres socials amb els objectius principals següents:

1. Evitar que els col·lectius més vulnerables d'entre els vulnerables es vegin perjudicats (per exemple, l'assignació per ordre de sol·licitud beneficia els centres socials amb més treballadors i recursos).
2. Potenciar l'ús d'Apropa Cultura per part de col·lectius que tenen més obstacles per planificar les seves sortides d'oci (per exemple, el col·lectiu de sensellarisme).
3. Intentar que tots els centres socials tinguin accés a equipaments *premium*.
4. Prioritzar l'accés a les places amb particularitats d'accessibilitat els col·lectius que tenen aquestes necessitats específiques.
5. Prioritzar l'accés a activitats orientades a col·lectius determinats (per exemple, joves) per part d'aquests col·lectius.

Un cop s'han rebut totes les sol·licituds, el sistema aplica un algoritme que actua de la manera següent:

- S'executa per torns i els torns s'executen en ordre.
- Cada torn s'executa després del final del torn anterior.
- En cada torn, l'algoritme considera només les sol·licituds que compleixen els criteris específics del torn.
- Un cop s'assignen places a una sol·licitud, l'algoritme les marca com a complertes i deixaran d'aparèixer en aquest torn i en qualsevol dels següents.
- Actualment, l'algoritme s'executa dues vegades, una per cada tarifa (Apropa i reduïda) seguint els mateixos torns. El conjunt de places per a cadenes de rodes és comú a les dues tarifes, per la qual cosa és necessari prioritzar primer l'assignació de la tarifa Apropa.

La configuració actual de l'algoritme té tres torns:

- **Torn d'accessibilitat:** en aquest torn només es tenen en compte les sol·licituds que requereixen elements específics d'accessibilitat: subtitulació, interpretació en llengua de signes, audiodescripció i sessió relaxada.
- **Torn premium:** en aquest torn només es tenen en compte les sol·licituds de centres socials a equipaments que no hagin visitat mai abans.
- **Torn normal:** la resta de casos.

El procés que s'executa a cada torn segueix els passos següents:

1. Es fa una llista (L) de totes les sol·licituds que segueixen els criteris del torn.
2. Per a cada centre que apareix en L, s'introdueix una bola en un bombo.
3. S'escull una pilota aleatòriament del bombo. Assumim que és del centre C.
4. Es busca una sol·licitud del centre C que compleixi els criteris del torn i que pugui ser satisfeta amb les places existents.
 - a. S'actualitzen les places lliures d'acord amb l'assignació feta.
 - b. S'eliminen de L totes les sol·licituds que ja no es poden satisfer.
5. Es repeteixen els passos 3 i 4 fins haver tractat totes les peticions en L.

Milliores a l'algoritme a Apropa 2.0

Apropa 2.0 ha de permetre incorporar nous torns a l'algoritme i especificar l'ordre d'execució dels torns. Aquests nous torns estan orientats a donar més prioritat a sol·licituds d'interès especial. Cal destacar que les sol·licituds que entren en un torn tindran sempre una prioritat superior a les dels torns següents, la qual cosa vol dir que una sol·licitud d'un torn mai no podrà les seves places en favor d'una sol·licitud d'un torn posterior. S'han detectat els següents torns que han de completar els ja existents **d'accessibilitat, Premium i normal**:

- **Torn joves:** per centres el col·lectiu primari dels quals és Infància i joventut. Orientat a esdeveniments amb el camp *Públic* amb valor *Infantil* o *Joves*. És a dir, el centre ha de tenir seleccionat un d'aquests dos tipus de públic i cap altre.
- **Torn de col·lectius preferits per activitat:** per centres els col·lectius primaris o secundaris dels quals estan inclosos al conjunt dels col·lectius de l'activitat sol·licitada.
- **Torn per proximitat (localitat):** torn en què només es tindran en compte sol·licituds de centres socials que es trobin en la mateixa localitat que l'equipament.
- **Torn per node (territori):** torn en què només es tindran en compte sol·licituds de centres socials que es troben en el mateix territori que l'equipament on es durà a terme l'activitat.

Formularis relacionats amb la formalització de reserves d'oferta per convocatòria¹

En primer moment, de forma automàtica a partir de l'event iniciat des del flux de *Gestió de la convocatòria Apropa*, es publiquen una sèrie de **personalitzacions a la web pública** per als usuaris amb rol de centre social. Des de l'inici del procés de Gestió fins al tancament de la convocatòria, podran veure la fitxa i el calendari de la convocatòria.

¹ A tall orientatiu, i tot i no ser complet, incloem el vídeo següent orientat a centres socials:
<https://www.youtube.com/watch?v=Wp1cGJwRQdw>

Calendari

Calendari de la convocatòria Hivern-Primavera 2024

- **Del 18 de desembre al 17 de gener:** Preselecció d'activitats i places.
- **18/01:** Sorteig
- **Del 19 de gener al 29 de gener:** Confirmació de les activitats i places assignades.
- **Del 30 de gener al 2 de febrer:** Confirmació segona oportunitat.
- **Del 19 de gener al 7 de febrer:** Pagament

	OBERTURA - TANCAMENT CONVOCATÒRIA
	PRESELECCIÓ DE LA CONVOCATÒRIA
	CONFIRMACIÓ CONVOCATÒRIA
	CONFIRMACIÓ CONVOCATÒRIA SEGONA OPORTUNITAT

Gener

dilluns	dimarts	dimecres	dijous	divendres	dissabte	diumenge
1 PRESELECCIÓ	2 PRESELECCIÓ	3 PRESELECCIÓ	4 PRESELECCIÓ	5 PRESELECCIÓ	6 PRESELECCIÓ	7 PRESELECCIÓ
8 PRESELECCIÓ	9 PRESELECCIÓ	10 PRESELECCIÓ	11 PRESELECCIÓ	12 PRESELECCIÓ	13 PRESELECCIÓ	14 PRESELECCIÓ
15 PRESELECCIÓ	16 PRESELECCIÓ	17 PRESELECCIÓ	18 SORTEIG	19 CONFIRMACIÓ	20 CONFIRMACIÓ	21 CONFIRMACIÓ
22 CONFIRMACIÓ	23 CONFIRMACIÓ	24 CONFIRMACIÓ	25 CONFIRMACIÓ	26 CONFIRMACIÓ	27 CONFIRMACIÓ	28 CONFIRMACIÓ
29 CONFIRMACIÓ	30 CONFIRMACIÓ SEGONA OPORTUNITAT	31 CONFIRMACIÓ SEGONA OPORTUNITAT				

Febrer

dilluns	dimarts	dimecres	dijous	divendres	dissabte	diumenge
			1 CONFIRMACIÓ SEGONA OPORTUNITAT	2 CONFIRMACIÓ SEGONA OPORTUNITAT	3	4
5	6	7	8	9	10	11

Figura: captura del calendari informatiu de la convocatòria.


Hola, Mireia! CENTRE: ACAP SANT CUG...
CANVIAR PROGRAMADOR
CATALÀ
TAULER DE CONTROL

[aprova cultura](#)
[programació](#)
[formació](#)
[entitats socials](#)
[promotors culturals](#)
[contacte](#)

Convocatòria Tardor-Hivern 2023
Sol·licituds

PLANIFICA DE 04/09 FINS 06/09	LA MEVA PRESELECCIÓ DE 04/09 FINS 06/09	GESTIONAR PLACES ASSIGNADES DE 06/03 FINS 28/09	SEGONA RONDA DE 29/09 FINS 03/10	PAGAMENTS DE 22/09 FINS 11/10
---	---	---	--	---

Aprova recomana

 CONVOCATÒRIA ASSAIG ASSAIG GENERAL PABLO GONZÁLEZ (DIRECTOR) TRUI TEATRE	 CONVOCATÒRIA ESPECTACLE Metropolitan Union Barbershop Quartet AUDITORI ATENEU DE...	 CONVOCATÒRIA ESPECTACLE Bèsties, amb Marta Marco FACTORIA D'ARTS ESCÈNIQUE...	 CONVOCATÒRIA ESPECTACLE Sopla! AUDITORI TEATRE ESPAI TER
--	--	--	---

Figura: captura de la fitxa de convocatòria amb barra d'estats.

De la mateixa manera, s'activen els corresponents seguiments en els panells de control i de gestió del programador. Aquests components es mantindran fins a la fase de *Tancament* si el programador té oferta publicada a la convocatòria i la seva informació varia en funció de la fase en que es trobi la convocatòria.

Tauler

Convocatòria Tardor-Hivern 2023
 Segona oportunitat. De 29/09 al 03/10.

Administrar assignacions

Arribada la fase de *preselecció*, es publiquen una sèrie de **personalitzacions a la web pública** per als usuaris amb rol de centre social: un avís modal de promoció de la convocatòria i elements destacats en el cercador d'oferta.

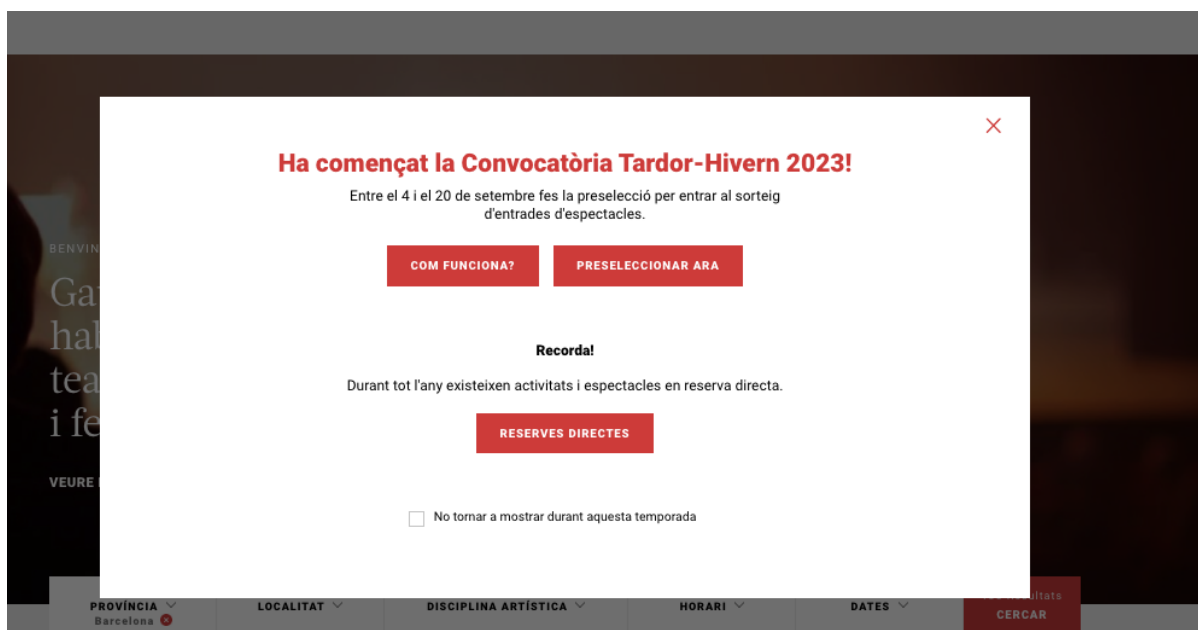


Figura: Captura de l'avis de notificació de nova convocatòria per a usuaris amb rol de centre social

Programació / Cercador d'activitats

Cercador d'activitats

Convocatòria Tardor-Hivern 2023
 PLANIFICAR →

PROVINCIA/Localitat ▼
 DATES/horaris ▼
 Accessibilitat ▼

CERCA LLIURE

Mostrant **237** resultats
 PODRIES FILTRAR PER:

A la teva localitat (113)
 A la teva província (136)
 Franja d'edat (84)
 Horari entre setmana (142)
 Pel cap de setmana (112)
 Equipaments favorits (15)

Ordenar per: DATA MÉS PROPERA ▼

Compartir
 Exportar
 Imprimir

EQUIPAMENT ▼
 TIPUS D'ACTIVITAT ▼
 DISCIPLINA ARTÍSTICA ▼
 TIPUS DE PÚBLIC ▼
 RECOMANACIONS ▼
 FESTIVAL / CICLE ▼

Música
 Clàssica

Figura: captura del banner a la columna de filtres que promou la convocatòria i enllaça al cercador de programació de la convocatòria.

Adicionalment, en aquest moment, s'habiliten les seccions *Planifica* i *La Meva Preselecció* dins del panell de gestió de la convocatòria:



Figura: captura de l'avís modal de recomanacions que es mostra als usuaris amb rol de centre social a la seva pàgina de preselecció d'oferta dins d'una convocatòria.

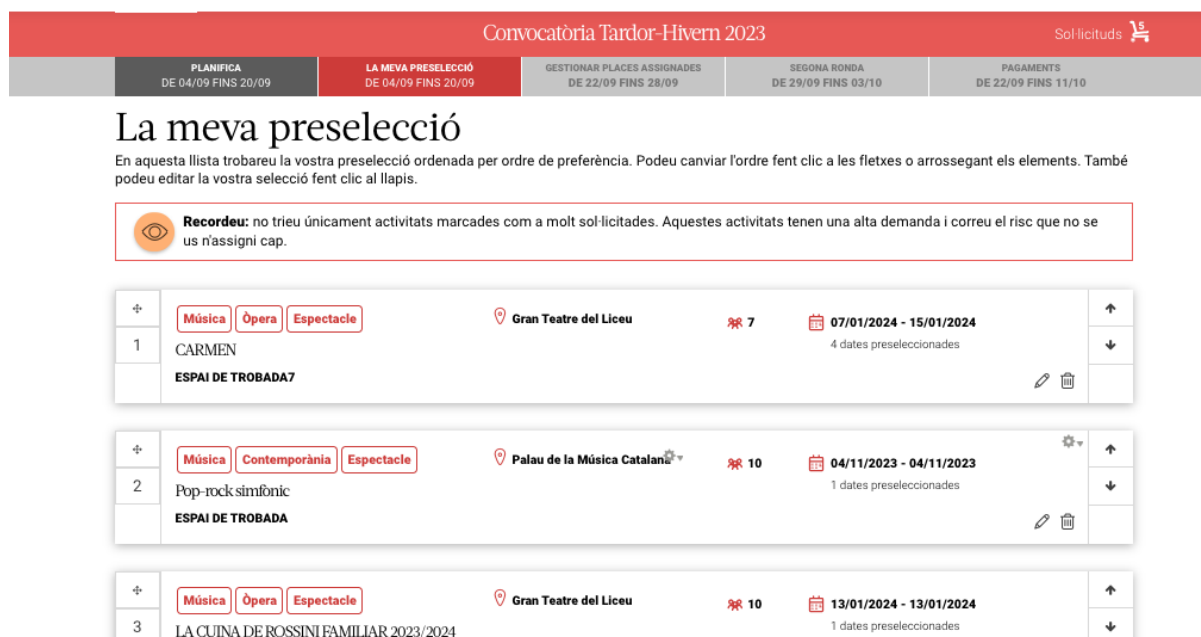


Figura: captura de la pàgina de gestió de les ofertes preseleccionades pel centre a una convocatòria.

A continuació, a les fases de **Confirmació de sorteig** i **Confirmació de Segona ronda**, s'afegeixen noves personalitzacions a la web pública i al panell de control i gestió del centre social sempre que tingui peticions a la convocatòria.

✉ direccio@apropacultura.cat

☎ +34 93 247 93 00 ext. 469

✉ coordinacio@apropacultura.cat

☎ 34 932479300 ext. 339

✉ comunicacio@apropacultura.cat

☎ 93 247 93 06

✉ administracio@apropacultura.cat

Col·laboradors



Figura: captura de la barra de tasques pendents desplegada per a usuaris amb el rol de centre social

Durant la fase de *Confirmació de sorteig (primera assignació)*, el centre social ha d'acceptar o rebutjar les seves assignacions i manifestar si continua tenint interès en les activitats que no se li han assignat de cara a la segona ronda si aquesta estigués definida a la convocatòria. En el cas de no haver-hi segona ronda no es pot fer cap acció per la gestió de les sol·licituds denegades.

Convocatòria Tardor-Hivern 2023

PLANIFICA
DE 04/09 FINS 05/03

LA MEVA PRESELECCIÓ
DE 04/09 FINS 05/03

GESTIONAR PLACES ASSIGNADES
DE 06/03 FINS 28/09

SEGONA RONDA
DE 29/09 FINS 03/10

PAGAMENTS
DE 22/09 FINS 11/10

Gestionar places assignades

FILTRAR PER

Tots els grups

SOL·LICITUDS ACCEPTADES

SOL·LICITUDS DENEGADES

Confirmació pendent

Les sol·licituds que no estiguin confirmades abans de la data límit es posaran a disposició d'altres usuaris.

Aquestes són les sol·licituds que has rebutjat. Encara ets a temps de confirmar-les de nou!

MÚSICA / **BANDA**
ESPAI DE TROBADA

CONCERT DE CAP D'ANY. Salvador Brotons

L'Auditori 10 persones
30 desembre 2023

CONFIRMAR

MÚSICA / **ÒPERA**
ESPAI DE TROBADA

TURANDOT

Gran Teatre del Liceu 10 persones
5 desembre 2023

CONFIRMAR

TEATRE / **TEXT CONTEMPORANI**
ESPAI DE TROBADA

La madre de Frankenstein

Teatre Nacional de ... 8 persones
1 desembre 2023

CONFIRMAR

Reserves

Aquestes són les sol·licituds per a les que heu fet una reserva formal. Accediu a l'àrea de pagaments per completar el procés.

MÚSICA / **CLÀSSICA**
ESPAI DE TROBADA

Rèquiem de Mozart

L'Auditori 9 persones

PAGAR

TEATRE / **CLÀSSIC**
ESPAI DE TROBADA

La nostra ciutat

Teatre Lliure de Mo... 9 persones

PAGAR

CIRC / **CONTEMPORANI**
ESPAI DE TROBADA

Falaise

Teatre Lliure de Mo... 10 persones

PAGAR

TEATRE / **MONÒLOGS**
ESPAI DE TROBADA

JOAN PERA

Teatre Auditori de C... 6 persones

PAGAR

TEATRE / **TEXT CONTEMPORANI**
ESPAI DE TROBADA

Figura: captura de la pàgina de gestió d'assignacions on els usuaris amb rol de centre social han de confirmar les assignacions.

Convocatòria Tardor-Hivern 2023

PLANIFICA
DE 04/09 FINS 05/03

LA MEVA PRESELECCIÓ
DE 04/09 FINS 05/03

GESTIONAR PLACES ASSIGNADES
DE 06/03 FINS 28/09

SEGONA RONDA
DE 29/09 FINS 03/10

PAGAMENTS
DE 22/09 FINS 11/10

Gestionar places assignades

FILTRAR PER

Tots els grups

SOL LICITUDS ACCEPTADES

SOL LICITUDS DENEGADES

Sol·licituds denegades

Ho sentim. No hem pogut aconseguir-vos aquestes places.
Podeu fer clic a "sol·licitar" per romandre en llista d'espera.

MÚSICA / CONTEMPORÀNIA

'Sweeney Todd' de Stephen Sondheim

Palau de la Música ... 5 persones

SOL LICITAR

REBUTJAR

MÚSICA / CLÀSSICA

Concert de Nadal de la Fundación Salvat

Palau de la Música ... 10 persones

SOL LICITAR

REBUTJAR

MÚSICA / EDUCATIVA/FAMILIAR

EL CONTE DE NADAL DE CHARLES DICK...

Gran Teatre del Liceu ... 10 persones

Encara ens interessa

Aquestes sol·licituds romandran en llista d'espera i us podran ser assignades en cas que altres centres les alliberin després de la primera ronda d'assignacions.

Figura: captura de la pàgina de gestió d'assignacions on els usuaris amb rol de centre social han de manifestar el seu interès en les peticions no ateses.

Finalment, durant la fase de *Confirmació de sorteig (segona assignació)*, els formularis són similars als de *Confirmació de sorteig (primera assignació)*, excepte per la gestió de les sol·licituds denegades, sobre les quals ja no es pot fer cap acció.

Convocatòria Tardor-Hivern 2023

PLANIFICA DE 04/09 FINS 05/03	LA MEVA PRESELECCIÓ DE 04/09 FINS 05/03	GESTIONAR PLACES ASSIGNADES DE 06/03 FINS 28/09	SEGONA RONDA DE 29/09 FINS 03/10	PAGAMENTS DE 22/09 FINS 11/10
----------------------------------	--	--	--	----------------------------------

Gestionar places assignades

FILTRAR PER Tots els grups

SOL·LICITUDS ACCEPTADES

SOL·LICITUDS DENEGADES

Confirmació pendent

Les sol·licituds que no estiguin confirmades abans de la data límit es posaran a disposició d'altres usuaris.

Aquestes són les sol·licituds que has rebutjat. Encara ets a temps de confirmar-les de nou!

MÚSICA / ÒPERA

TURANDOT

Gran Teatre del Liceu 10 persones
5 desembre 2023

CONFIRMAR

MÚSICA / BANDA

CONCERT DE CAP D'ANY. Salvador Brotons

L'Auditori 10 persones

Reserves

Aquestes són les sol·licituds per a les que heu fet una reserva formal. Accediu a l'àrea de pagaments per completar el procés.

MÚSICA / CLÀSSICA

Rèquiem de Mozart

L'Auditori 9 persones

PAGAR

TEATRE / CLÀSSIC

La nostra ciutat

Teatre Lliure de Mo... 9 persones

PAGAR

Figura: captura de la pàgina de gestió d'assignacions on els usuaris amb rol de centre social han de confirmar les seves assignacions en ronda 2. En aquesta pàgina es poden visualitzar també les assignacions de la primera ronda, de manera que sigui fàcil detectar conflictes d'horari.

Formalització de reserves d'oferta per sorteig per torns

Amb un model de gestió centralitzada i automatitzada, amb vocació internacional, cal dotar el programador de noves eines automàtiques d'assignació de places. La convocatòria per node o multinode només s'utilitzarà per aquells amb capacitat per a la seva gestió.

En el nou Apropa caldrà implementar un nou mode d'assignació de *reserves* automàtic, per sorteig, que segueix els principis de la *Convocatòria* Apropa aplicables a *ofertes* concretes, generalment aquelles amb alta demanda i en les quals el mode per *sol·licitud* implica una càrrega de gestió important per al *programador*. Per exemple, prioritzar els centres socials d'un territori o un col·lectiu concret o un centre social que mai no ha anat al seu equipament... Tot això, dins d'uns paràmetres "Apropa" que impedeixin que els programadors facin un mal ús de la plataforma (vetant, per exemple, un col·lectiu concret).

Durant la fase d'anàlisi caldrà concretar l'abast de les funcionalitats a implementar. Un dels reptes clau serà detallar com s'implementarà aquest nou mode de funcionament i com conviurà amb la resta de modes, incloent la convocatòria multinode. A nivell d'usabilitat tant per al programador amb panells i funcionalitats de gestió així com per al centre social. Això no obstant, aquí s'ofereix una anàlisi primerenca molt general de les funcionalitats requerides::

- La plataforma ha d'implementar el flux de formalització de reserves per sorteig per torns, que ha de poder ser iniciat per usuaris amb el rol de centre social.
- L'opció d'iniciar una reserva per sorteig per torns només ha d'estar disponible per aquelles ofertes publicades i actives que hagin estat configurades en aquest mode.
- El flux de formalització de reserves per sorteig per torns ha de contemplar les fases de *Preselecció*, *Sorteig*, *Confirmació de sorteig* i *Tancament*:
 - Preselecció:** el centre social pot enviar una petició de participació al sorteig per a una oferta concreta. Pot seleccionar qualsevol número de les sessions disponibles per l'activitat, indicant el número de places sol·licitades i les cadires de rodes, especificant si requereix algun dels elements d'accessibilitat que es corresponguin amb els disponibles per a les sessions sol·licitades i si accepta una assignació parcial de places en cas que en aplicar l'algoritme no es puguin cobrir totes. Cal tenir en compte que

s'han de respectar en tot cas els llistats mínims de places definida per al centre social (en funció de la seva tarifa-node de gestió o assignat manualment).

- **Sorteig:** el sistema assigna automàticament reserves a les sol·licituds seguint un procediment per torns segons la configuració que hagi indicat el programador per a l'oferta. Un cop assignada i publicada, el sistema ha d'enviar una notificació a tots els centres socials que han participat al sorteig i al programador.
 - **Confirmació de sorteig:** permet que els centres socials puguin confirmar o rebutjar les assignacions que han rebut a la fase anterior.
 - **Tancament:** un procés automàtic que s'executa arribada la data de tancament configurada pel mode definit a l'oferta. En aquest moment s'alliberen totes les places d'assignacions no confirmades i l'oferta passa al mode de reserva configurat: no ofertable, reserva directa, per sol·licitud i/o llista d'espera.
- Els usuaris amb rol programador, gestor de node o Apropa central han de poder crear assignacions manuals a les seves ofertes en qualsevol fase de la convocatòria. Ja sigui partint d'una sol·licitud o de manera lliure. Per poder fer les assignacions manualment, s'ha de poder consultar l'estat d'ocupació de places de cada sessió d'una manera molt senzilla i vinculada/embedded al formulari de creació. Per altra banda, també han de poder denegar manualment qualsevol sol·licitud o assignació prèviament feta, p.e. per mal ús del programa o per petició del propi centre.

Formalització de reserves d'oferta amb gestió externa a Apropa

Cal tenir en compte un mode excepcional de gestió de les reserves que es pot donar quan el programador disposa del seu propi sistema de reserves. En aquest cas, es contempla el mode extra de *Sol·licitud externa*, ja que un cop rebuda la petició de reserva per part del centre social, el programador la traspasa al seu sistema i la gestiona de forma externa a la plataforma, amb la conseqüent pèrdua d'informació. En aquests casos es desconeix quines peticions han estat finalment acceptades, per a quantes places i fins i tot per a quina oferta.

Una formalització de reserves externa implica modificacions en el funcionament genèric:

- El sistema ha d'inhabilitar l'enviament de notificacions als centres socials i als programadors, encara que es facin canvis d'estat en aquestes reserves.
- És necessari informar al centre social, tant al *backend* de gestió com al correu electrònic inicial de sol·licitud, que la reserva es gestiona fora d'Apropa i que la informació a la plataforma, per tant, no estarà actualitzada.

Actualment, un cop s'ha completat la gestió els programadors poden enviar excel·ls per actualitzar la informació de les reserves acceptades, rebutjades, etc. Aquests documents s'han de poder carregar de manera controlada al sistema. En aquest traspàs d'informació és especialment rellevant la traçabilitat dels canvis d'estat que reflecteixin correctament que la transició s'ha produït de manera automàtica arrel de la importació de les dades.

A la nova versió de la plataforma Apropa es sol·licita que es pugui facilitar aquest traspàs de reserves i la posterior actualització d'estats de les reserves via API, analitzant les possibilitats d'integració amb altres plataformes de gestió de taquilla.

Formalització de reserves d'oferta de cinemes

Com ja s'ha indicat, està prevista la incorporació de reserves de cinemes a la plataforma Apropa. La plataforma haurà d'implementar el flux o fluxos de formalització d'oferta de cinemes, que ha de poder ser iniciat per usuaris amb rol de centre social.

Apropa encara no implementa aquestes reserves ni els fluxos de treball per a la formalització d'oferta de cinemes. Per a la implementació en el nou Apropa 2.0, durant la fase d'anàlisi s'haurà de treballar en la definició detallada d'aquests nous fluxos per resoldre la implementació, que requereix una reserva immediata d'aquesta oferta més volàtil.

La modalitat de reserva i de pagament dependrà de cada cinema. Hi haurà casos de reserva directa amb pagament en taquilla i casos de sol·licitud amb pagament per transferència en què caldrà fer el tràmit de forma ràpida.

Modificació i cancel·lació de reserves d'oferta

La plataforma ha d'implementar el flux de modificació de reserves, que ha de poder ser iniciat per usuaris amb rol de programador, per usuaris amb rol de node de gestió, per l'equip d'Apropa Central o per usuaris amb rol de centre social.

Com a part de l'anàlisi de la nova plataforma, s'hauran de definir i detallar les condicions i els atributs de la reserva que es poden modificar i com s'han d'actualitzar els diferents fluxos de treball en consonància, en funció de la tipologia i els punts dels fluxos de procés en què es trobin.

En funció de l'estat d'una reserva, el programador i el centre social en poden modificar les dades. En funció dels permisos respectius, poden modificar, per exemple, la forma de pagament, el preu, el número de places, el contacte del centre responsable de la reserva, el canvi de sessió i, fins i tot, si hi ha un acord mutu, el canvi d'activitat.

A més de modificar els estats de les seves reserves, el programador també ha de poder crear reserves noves per un centre social.

És imprescindible trobar un equilibri entre l'autonomia dels programadors i les restriccions necessàries per evitar accions indegudes o errors involuntaris.

En aquest flux és especialment rellevant la traçabilitat dels canvis, sobretot en cas que es facin sobre ofertes ja publicades. En aquest sentit, és important permetre l'autor del canvi afegir-hi un comentari amb informació extra.

Les cancel·lacions de reserves han d'incorporar un motiu per a que l'altra part (centre social o programador) rebi aquesta informació.

Les gestions de possibles retorn de pagaments o reprogramacions són actualment externes a la plataforma, tot i que es gestionen durant aquesta fase.

Gestió de la llista d'espera

La plataforma ha d'implementar el flux de gestió de la llista d'espera de les reserves, derivat de qualsevol dels fluxos de formalització d'una reserva amb aquesta opció activada. Si s'habilita, permet que els centres socials facin peticions de reserva un cop s'han esgotat les places oferides inicialment, que el programador podrà revisar i acceptar o denegar.

La opció d'iniciar una reserva en llista d'espera només ha d'estar disponible per les ofertes publicades i actives que hagin estat configurades amb aquesta opció disponible i només quan no quedin places disponibles per al centre (tenint en compte el límits mínims establerts per la tarifa assignada al centre).

El flux de gestió de la llista d'espera ha de contemplar les fases de *Sol·licitud* i *Validació*:

- **Sol·licitud:** es fa la sol·licitud de la reserva en mode de llista d'espera. Cal tenir en compte que el centre social fa la reserva per les places del tipus de tarifa que té associada (i, per tant, l'oferta ha d'incloure aquest tipus de tarifa específic).
- **Validació:** el programador decidirà si denega o accepta la petició del centre i, en aquest cas, en funció del tipus de oferta, haurà de completar tota la informació requerida.

Comunicació oferta-reserva (programadors i centres socials)

La plataforma ha de permetre la comunicació bidireccional entre programadors i centres socials durant els processos de formalització de reserves i un cop planificades les activitats.

Contacteu amb el centre social

Comentaris

Sol·licitud pendent de pagament
30 novembre 2023 - 8:36pm

Bona tarda,

Encara no hem rebut el vostre justificant de pagament d'aquesta reserva, quedem a l'espera que ens ho feu arribar el més aviat possible.

Si teniu alguna consulta no dubteu en posar-vos en contacte amb nosaltres.

Atentament,

Bon dia!
1 desembre 2023 - 1:08pm

Bon dia!

El lunes en principio se hará el pago.

Me gustaría comentarte el tipo de usuarios que llevamos y accesibilidad, por teléfono. En que momento puedo llamarte? A que numero de teléfono?

Muchas gracias!

Programadors i centres socials associats a nodes de gestió diferents

En general, el programador i el centre social vinculats a una reserva estaran vinculats a un mateix node de gestió, però és possible que siguin de nodes de gestió diferents. Per exemple, pot passar que un centre social de Girona realitzi una activitat en un equipament de Barcelona.

En aquests casos, la informació de la reserva ha d'estar disponible per tots dos nodes de gestió implicats indirectament, tant pel que fa a la gestió com pel que fa a la generació d'informes:

- El node de gestió del programador ha de poder donar suport al programador i al seu equipament en cas d'incidència i, pel que fa als informes, ha de poder comptabilitzar la reserva com a realitzada a un dels seus programadors.
- El gestor de node del centre social ha de poder donar suport al centre social i, pel que fa als informes, ha de poder comptabilitzar la reserva com a feta per un dels seus centres socials.

Aquesta casuística s'ha de tenir en compte a l'hora de generar informes estadístics per no comptabilitzar les reserves per duplicat.

Gestió de incidències sobre una activitat

El flux de gestió de d'incidències, que ha d'estar disponible a partir de la data de l'activitat, ha de contemplar les fases d'*Alta*, *Revisió* i *Tancament*.

- A la fase d'**Alta**, el centre social, el programador i l'equipament vinculats a una reserva poden reportar incidències sobre l'altra part vinculades a la reserva comuna. L'entitat *Incidència* permet tipificar-ne el tipus (incidència o comentari) i el nivell de gravetat. Aquesta entitat es podrà estendre en funció de les necessitats que es determinin en l'anàlisi per a la nova plataforma Apropa
 - Un usuari amb rol de programador pot crear una incidència, per exemple, en els següents casos: si considera que els assistents a l'activitat no eren del col·lectiu indicat a la reserva, si el centre no ha assistit sense avisar prèviament o si han arribat més usuaris o cadires de rodes dels indicats a la reserva.
 - Un usuari amb rol de centre social pot crear incidències, per exemple, en els següents casos: si considera que no s'hi ha assignat el personal necessari, si les butaques no eren les adequades, etc.
- A la fase de **Revisió**, el node de gestió o Apropa Central revisen la incidència reportada. Aquesta revisió s'ha de dur a terme per part de l'equip Apropa per diferenciar correctament les incidències greus d'altres fruit d'imprevistos no atribuïbles a les parts (per exemple, si s'ha punxat una roda de la furgoneta que portava els usuaris del centre social a l'equipament), o si és fruit al tipus de grup i a que l'activitat a què ha assistit no era adequada pel seu perfil. En cas que es demostrí un mal ús repetitiu per part del centre social o de l'equipament, el node de gestió o Apropa Central s'han d'encarregar de gestionar la situació amb l'entitat corresponent i, en cas de considerar-ho necessari, iniciar el procés de baixa del centre social, el programador o l'equipament.
- A la fase de **Tancament**, el node de gestió o Apropa Central tanquen la incidència indicant l'acció realitzada.

S'ha d'assegurar la traçabilitat i l'historial de totes les execucions de fluxos sobre les incidències, molt especialment els usuaris implicats i les accions realitzades.

Els gestors de node i central han de poder tenir un apartat on consultar-les, per això s'han de poder filtrar pels camps associats a aquestes, que el resultat es mostri per pantalla amb totes les dades associades amb enllaços directes a editar, aprovar-denegar i eliminar. Els resultats han de poder-se exportar en un format Excel.

Igualment des d'aquest apartat s'ha de poder crear una comentari/incidència.

Gestió de pagament de reserves d'oferta

La plataforma ha d'implementar el flux de pagament de reserves d'oferta, que s'ha d'iniciar després de la formalització de la reserva. Inclou el pagament de la reserva, independent del seu mode de formalització.

El flux de gestió de pagament de reserves d'oferta ha de contemplar les fases d'*Inici*, *Pagament* i *Tancament*.

- **Inici:** de forma automàtica un cop s'ha acceptat una reserva es crea el nou flux de pagament calculant el preu total de la reserva en funció de les places i recollint les condicions específiques de pagament (número de compte bancari) de l'oferta. El preu total es pot calcular de manera automàtica o manual:
 - **Automàtica:** en el cas de les places individuals o el preu per grup independentment dels usuaris.
 - **Manual:** definit després de la confirmació dels assistents per part del programador en funció de la seva política. Això pot passar, per exemple, si el preu es defineix per franges d'assistents.

A l'inici d'aquesta fase també es calcula la data límit de pagament, que pot ser bé 14 dies després de l'inici d'aquesta fase o bé dos dies abans de la data de l'activitat. En cas que, un cop arribada la data límit, la reserva continuï impagada, el sistema només s'encarregarà de reflectir-ho perquè el programador ho pugui detectar.

- **Pagament:** es tracta d'una fase opcional que es pot activar en cas que el centre social aportí un document o una imatge del comprovant de pagament de la reserva. Només s'aplica a les reserves amb pagament per transferència.
- **Tancament:** el programador marca el resultat del pagament com a *pagat* (i confirmat el pagament), *pagament en taquilla* (i la gestió es fa en el moment d'assistir a l'activitat), *gratuit* (activitat sense cost), *becat* (l'activitat es posa pagada i a 0€) o *impagat* (el centre social no ha realitzat el pagament corresponent). Apropa no gestiona cap procés automàtic de cancel·lacions per impagaments, que s'han de realitzar manualment mitjançant les eines de comunicació interna entre el centre social i el programador. Això és així per l'àmplia casuística de centres i programadors d'Apropa i les restriccions que poden tenir respecte a com i quan fer pagaments. En tot

cas, si el programador marca el resultat com a *impagat* el canvi implica la denegació de la reserva. És primordial, per tant, assegurar la traçabilitat de l'historial de totes les execucions de fluxos sobre entitats i els seus resultats.

Un usuari amb rol de programador pot marcar directament una reserva com a *pagada*, per exemple en cas d'un canvi o compensació. També pot marcar com a *Pagament en taquilla* una reserva d'una oferta que inicialment s'hauria de pagar per transferència.

També cal preveure els casos d'ampliació de reserves en què un cop tancat el procés de pagament (fins i tot si s'ha resolt a l'estat *pagat*), el centre social demana una ampliació de places i el programador l'accepta. En aquests casos un usuari amb rol de programador ha de poder reiniciar el procés per tal que el centre social faci un nou pagament només de la part pendent.

Gestió de pagament de reserves d'oferta amb plataforma externa a Apropa

Cal tenir en compte un mode excepcional de gestió de pagament de reserves i és el cas que el programador ho vulgui gestionar de forma externa a la plataforma i així ho configuri a l'oferta. Aquesta gestió de pagament externa només afecta al procés de pagament. La formalització de la reserva es realitza a la plataforma Apropa. En aquest cas cal inhabilitar l'enviament de notificacions relacionats amb el pagament.

Gestió de sol·licitud de factures de reserva d'oferta

La plataforma ha d'implementar el flux de gestió de sol·licitud de factures, que ha de poder ser iniciat per usuaris amb rol de centre social a les reserves d'oferta. L'opció d'iniciar una sol·licitud de factura només ha d'estar disponible en cas que existeixi un pagament corresponent. Ha de contemplar les fases de *Sol·licitud*, *Enviament* i *Tancament*.

- En la fase de **Sol·licitud** el centre social registra la petició perquè li sigui enviada la factura.
- En la fase d'**Enviament** el programador ha de poder adjuntar el document de la factura.
- En la fase de **Tancament** el centre social ha rebre la corresponent notificació i ha de poder descarregar-se el document de la factura.
-

Aquest flux de treball ha de tenir en compte que ha de poder ser executat en cada fase de forma individual o agrupada, per exemple:

- El centre social ha de poder fer la sol·licitud de forma àgil per un pagament concret o per diversos pagaments (de diferents reserves, diferent oferta i/o diferents programadors). De la mateixa forma, ha de poder descarregar-se els documents de les factures sense haver de fer-ho d'una en una (i sense que estigui limitat a que coincideixi amb les mateixes que hagi gestionat en bloc anteriorment).
- El programador ha de poder descarregar de forma àgil el llistat de factures a generar (de diferents centres socials, diferents reserves i/o diferents ofertes). Igualment, ha de poder carregar-les de forma massiva (i sense que estigui limitat a que coincideixi amb les mateixes que hagi gestionat en bloc anteriorment).

Gestió de valoracions i comentaris

Les valoracions i comentaris sobre l'oferta són funcionalitats rellevants a un Apropa a gran escala. En la mesura que la plataforma incorpori experiències i activitats que tenen menys rotació, encara poden ser més importants. La plataforma Apropa, per tant, ha d'implementar el flux de gestió de valoracions i comentaris, que s'ha d'iniciar de forma automàtica després de la gestió de l'activitat.

El flux de gestió de gestió de valoracions i comentaris ha de contemplar les fases de *Valoració*, *Aprovació* i *Ponderació*.

- **Valoració:** finalitzada l'assistència a l'activitat, el sistema envia un correu electrònic automàtic als referents del centre social de la reserva perquè valorin i, opcionalment, comentin l'experiència. Disposen d'un camp de puntuació d'1 a 5, d'un comentari públic i un altre de privat.
- **Aprovació:** el node de gestió o Apropa Central revisen i validen la valoració. En cas que l'aprovin, la valoració i el comentari públic queden visibles a la plataforma Apropa. En cas que la rebutgin, queden a l'històric de valoracions.
- **Ponderació:** es computen totes les valoracions aprovades per calcular la valoració global de l'oferta, de l'equipament i del promotor de la manera següent:
 - Per a l'oferta, es calcula la mitjana de totes les valoracions enviades a les reserves de l'oferta.
 - Per a l'equipament, es calcula la mitjana de totes les valoracions de les ofertes realitzades en l'equipament independentment del programador que les hagi oferides.
 - Per al promotor, es calcula la mitjana de totes les valoracions de les ofertes que ha creat algun dels seus programadors, independentment de quin i de quin equipament s'hagi emprat.

Els comentaris privats només els poden veure els nodes de gestió, Apropa Central i el programador responsable de l'oferta. Existeixen cercadors de gestió al *backend* per poder consultar els comentaris rebuts a les reserves. Els nodes de gestió i Apropa Central poden contestar a aquests comentaris.

Per facilitar la seva visualització, s'inclourà un apartat on es pugui filtrar per node, codi de reserva, activitat, usuari que l'ha creat i cerques de coincidències parcials pels camps de text així com enllaços directes a les opcions d'editar i suprimir el comentari.

Les valoracions dels usuaris són clau per incentivar el consum i també per tenir una bona experiència Apropa. A la nova plataforma, s'hauran de millorar els fluxos i les funcionalitats relacionades a la valoració i comentaris sobre les reserves amb l'objectiu d'incentivar la valoració després d'una sortida. Caldrà definir en quins punts de la plataforma serà més efectiu fer push i amb quins missatges (recordar els usuaris que estan ajudant els altres).

S'han detectat les següents millores que caldrà analitzar per donar una proposta durant la fase d'anàlisis:

- **Agilitat en la valoració:**
 - Que els usuaris puguin enviar la puntuació directament des del correu que reben. (modelo Booking).
 - En algunes ocasions l'usuari que ha fet la sortida amb el grup no es el gestor Apropa. En aquests casos caldria implementar un mecanisme de reenviament dels correus de valoració.
 - Abans de fer una nova reserva, mostrar un recordatori que té valoracions pendents de realitzar.
 - Mostrar una finestra flotant amb les sortides pendents de valoració quan els usuaris del centre accedeixin al gestor
- **Ho recomanaria a...** que siguin els propis usuaris els qui indiquin el públic objectiu a qui recomanarien un espectacle o una activitat.
Com s'ha comentat amb anterioritat, fer un bon etiquetatge de les activitats és clau i, actualment, farragós. Els programadors no tenen temps i Apropa Central o els nodes de gestió no poden assumir la càrrega d'etiquetar totes les ofertes. Una alternativa és oferir als usuaris l'opció d'afegir etiquetes a l'activitat que puguin ajudar altres persones a gaudir de l'experiència.
- Que els **programadors puguin respondre públicament els comentaris** dels centres socials.

Els gestors de node i central per han de tenir un espai on gestionar i visualitzar aquestes valoracions pel que caldrà que hi hagi un cercador que permeti filtrar per centre, entitat, col·lectiu, equipament, programador i entre dates de l'activitat associada a la valoració.

La visualització i exportació en format Excel dels resultats de la cerca han de mostrar tot els camps relacionats amb la valoració.

Per facilitar el seu tractament, en la visualització es separarà entre les publicades i les pendents (en aquest cas es mostrarà el nombre total de pendents de publicar) i inclouran enllaços directes a editar/publicar/esborrar cada valoració.

Publicació de cursos de formació

Els cursos de formació d'Educa amb l'Art són anuals i poden estar vinculats a múltiples nodes de gestió. La plataforma ha de disposar de fluxos de treball i/o funcionalitats que donin suport a la seva gestió. Això inclou (tot i que no necessàriament es limita a) els processos següents:

- Alta de cursos
- Llistat i consultes de dades de cursos
- Modificació de dades de cursos
- Tancament de cursos
- Despublicació de cursos

Aquests fluxos i/o funcionalitats permeten transicionar entre els diferents estats de l'entitat curs de formació. Actualment l'entitat curs de formació només té els estats següents:

- **Publicat:** curs actiu a la plataforma Apropa, l'informació del qual està visible a la web pública.
- **No publicat:** curs que encara no està actiu a la plataforma Apropa, la informació del qual, per tant, encara no està visible a la web pública.
- **Tancat:** curs finalitzat però públic, la informació del qual està visible a la web pública però no apareix al llistat de cursos actius.

Apropa encara no implementa tots els fluxos de treball necessaris per a la gestió de cursos de formació. Per a la implementació en el nou Apropa 2.0, durant la fase d'anàlisi s'haurà de:

1. Concretar els atributs necessaris per caracteritzar-los

2. Definir la vinculació del cursos a les sessions o jornades d'accessibilitat per a programadors i a les campanyes anuals d'Apropa. Actualment els cursos només s'implementen vinculats a Educa amb l'Art.
3. Definir de manera detallada els fluxos entre estats

Això no obstant, en els apartats següents es recullen els requeriments principals per a aquestes funcionalitats, derivats d'una anàlisi inicial.

Alta i publicació de cursos de formació

La plataforma ha d'implementar el flux d'alta i publicació de cursos de formació. L'ha de poder iniciar Apropa Central.

Llistats i consulta de cursos de formació

La plataforma ha de contemplar la possibilitat d'habilitar cercadors i llistats per accedir a les dades dels cursos de formació i de les entitats i els fluxos associats.

Modificació de cursos de formació

La plataforma ha d'implementar el flux de modificació de cursos de formació. Inclou una possible despublicació de l'entitat.

Tancament de cursos de formació

La plataforma ha d'implementar el flux de tancament de les dades de cursos de formació i de les entitats associades.

Publicació de sessions de formació

La plataforma ha d'implementar el flux de publicació de sessions de formació, que ha de poder ser iniciat per usuaris amb el rol de node de gestió o per Apropa Central. Ha de contemplar les fases de *Creació*, *Publicació*, *Seguiment de reserves* i *Tancament*.

- **Creació:** s'inicia una sessió de formació. En aquesta fase s'han d'informar detalladament els atributs de la sessió de formació, així com si permet la inscripció d'usuaris externs. En cas de sessions de formació d'Educa amb l'Art hi ha una dependència d'aquest flux amb Publicació de cursos de formació, ja que cada sessió ha d'indicar a quin curs pertany. A banda, cal indicar les dates de publicació, inici i final de compra.
- **Publicació:** un cop arribada la data indicada de publicació, la sessió passa a estar disponible al portal web, vinculada al curs Educa amb l'Art o al curs d'Accessibilitat indicats.
- **Seguiment de reserves:** durant aquesta fase cal poder fer un seguiment actiu de les reserves que s'efectuïn a la sessió. A més, a nivell d'usabilitat, cal tenir present que una sessió agrupa diverses reserves i que per tant ha de permetre la visió agrupada per estat de les reserves (acceptades, pendents, rebutjades), per centre social o programador i, addicionalment, la visió en detall de cadascuna de les reserves efectuades. Durant aquesta fase també s'ha de poder modificar la sessió de formació (amb les corresponents regles de negoci de quines modificacions es poden acceptar), iniciant el flux de modificació una oferta. En el cas que estigui habilitat el registre d'usuaris externs, cal poder gestionar les peticions rebudes i, finalment, en cas que estigui activa la llista d'espera cal poder gestionar les peticions rebudes.
- **Tancament:** no està encara implementada a la plataforma i és una de les funcionalitats desitjades per Apropa 2.0. Durant la fase d'anàlisi s'haurà de treballar en la definició detallada d'aquest nou estat i els processos i fluxos que en derivin. De moment s'han identificat les següents necessitats:
 - El node de gestió ha de poder marcar fàcilment (amb un procés per lots, per exemple) els usuaris que han assistit efectivament a la sessió. No tots els usuaris que fan una reserva acaben assistint-hi. Aquesta dada es podrà afegir als informes d'activitat i, si escau, generar alertes sobre usuaris que reserven i no assisteixen amb freqüència.
 - S'ha de poder enviar als assistents, idealment de manera automàtica, una enquesta de satisfacció integrada a la plataforma.

S'ha de valorar la possibilitat de disposar a Apropa 2.0 d'una eina d'enviament de correus electrònics similar a la disponible per a la convocatòria. Ha de permetre definir el text que s'enviarà als usuaris inscrits a la sessió o als que ja hi han assistit i pot ser útil per enviar correus previs o posteriors a la sessió, per exemple amb informació sobre quin material cal dur-hi.

Modificació de sessions de formació

La plataforma ha d'implementar el flux de modificació de sessions de formació, que ha de poder ser iniciat pel node de gestió o per Apropa Central. S'ha de permetre, per exemple, l'actualització de places (per reducció o per ampliació). S'hauran de detallar i definir les condicions i els atributs que es poden modificar de la sessió de formació i com s'han d'actualitzar els diferents fluxos de treball en consonància, en funció de la tipologia i del punt del flux de procés en què es trobin.

En aquest flux resulta molt rellevant la traçabilitat de canvis, sobretot en cas que es facin sobre sessions ja publicades.

Formalització de reserves de formació

La plataforma ha d'implementar els fluxos de formalització ordinària de reserves de formació següents, que es descriuen en detall en els apartats següents:

- Formació d'Educa amb l'Art per centres socials
- Formació d'Educa amb l'Art per sol·licitud
- Formació en Accessibilitat per programadors
- Formació en Accessibilitat per sol·licitud

Adicionalment, la plataforma ha d'implementar els fluxos de formalització extraordinària de reserves de sessió de formació que permetin al node de gestió o bé a Apropa Central la creació d'una reserva en qualsevol estat:

- Un node de gestió podrà crear reserves de formació manualment per qualsevol centre social i programador que gestioni o a què tingui accés.
- Apropa Central podrà crear reserves de formació manualment per qualsevol centre social i qualsevol programador.

Independentment del flux de formalització de reserves de formació iniciat, caldrà demanar confirmació a l'usuari si el node de gestió del centre o el programador pel que s'està fent la reserva és diferent del node de gestió associat a la sessió de formació.

Per a poder dur un control, els nodes de gestió i central disposaran de cercadors amb els camps de reserves de formació per a poder realitzar filtres i exportar a Excel si calgués. Per pantalla es mostraran les dades associades a la reserva així com enllaços directes a les fitxes i la opció d'editar-les.

A banda d'aquest cercador, n'hi haurà d'haver-hi un altre amb les mateixes característiques només per als pagaments/rebuts.

Formalització de reserves de formació d'Educa amb l'Art per centres socials

La plataforma ha d'implementar el flux de formalització de reserves de formació per reserva acceptada iniciat per usuaris amb rol de centre social. L'opció d'iniciar una reserva per reserva directa només ha d'estar disponible per aquelles sessions de formació publicades i actives d'Educa amb l'Art amb places disponibles.

El flux de formalització de reserves per rol de centre ha de contemplar les fases de *Sol·licitud* i *Validació*.

- **Sol·licitud:** el centre social reserva directament per una o diverses sessions de formació, sempre que hi hagi places disponibles. Si l'usuari que fa la reserva és l'administrador de centre podrà fer reserves per qualsevol treballador del seu centre. En canvi si té rol de treballador de centre, només podrà fer les seves reserves.
- **Validació:** es fa automàticament pel sistema, no requereix cap validació de la reserva per part del programador.

Formalització de reserves de formació d'Educa amb l'Art per sol·licitud

La plataforma ha d'implementar el flux de formalització de reserves de formació per sol·licitud, iniciat per un usuari autènticat a la plataforma i sense rol de centre social. L'opció d'iniciar una reserva per sol·licitud només ha d'estar disponible per les sessions de formació d'Educa amb l'Art publicades i actives que hagin estat configurades per acceptar la inscripció d'usuaris externs.

El flux de formalització de reserves per sol·licitud ha de contemplar les fases de: *Sol·licitud* i *Validació*.

- **Sol·licitud:** per una sessió de formació concreta un usuari autènticat a la plataforma, sense rol de centre social, pot enviar una petició.
- **Validació:** el gestor de node o Apropa Central decideix si accepta la petició de l'usuari. A més, el sistema haurà de marcar la sessió de formació com a esgotada quan es superin el nombre de places disponibles.

Formalització de reserves de formació d'accessibilitat per programadors

El funcionament d'aquest procés és equivalent al de *Formalització de reserves de formació d'Educa amb l'Art per centres socials* intercanviant:

- *Educa amb l'Art per Accessibilitat*
- *Centre social per Programador*

Formalització de reserves de formació d'accessibilitat per sol·licitud

El funcionament d'aquest procés és equivalent al de *Formalització de reserves de formació d'Educa amb l'Art per sol·licitud* intercanviant:

- *Educa amb l'Art per Accessibilitat*
- *Centre social per Programador*

Gestió de pagament de reserves de formació

La plataforma ha d'implementar el flux de pagament de reserves de formació, que s'inicia després de la formalització de la reserva d'una sessió de formació. Inclou el pagament de la reserva, independent del seu mode de formalització. Ha de contemplar les fases d'*Inici*, *Pagament* i *Tancament*.

- **Inici:** de forma automàtica un cop s'ha acceptat una reserva es crea el nou flux de pagament calculant el preu total de la reserva en funció de les sessions reservades i recollint les condicions específiques de pagament (número de compte bancari) del node responsable.
- **Pagament:** es tracta d'una fase opcional que es pot activar per diferents rols en funció del tipus de sessió de formació de la reserva:
 - Per Educa amb l'art, la pot iniciar l'usuari vinculat a la reserva o un usuari amb rol de centre social
 - Per una sessió d'Accessibilitat, la pot iniciar l'usuari vinculat a la reserva o un usuari amb rol de programador

En els 2 casos aquesta fase s'inicia quan l'usuari aporta un document o una imatge del comprovant de pagament de la reserva de formació. Només s'aplica a les reserves amb pagament per transferència.

Aquest pagament pot ser per a una reserva individual o per una agrupació d'aquestes que comparteixin CCC.

- **Tancament:** el gestor de node o Apropa Central marquen el resultat del pagament:
 - **Pagat:** es confirma el pagament. En el cas d'una agrupació, l'estat serà per a totes les reserves agrupades.
 - **Pagament en taquilla:** la gestió es fa en l'activitat (no hi ha posterior seguiment a la plataforma).
 - **Gratuit:** activitat que ha resultat sense cost.
 - **Impagat:** la reserva no s'ha pagat. Apropa no gestiona cap procés automàtic de cancel·lacions per impagaments i serà responsabilitat del gestor de formació, del node de gestió o d'Apropa Central rebutjar la reserva de formació. En el cas d'una agrupació, s'ha de poder desvincular la reserva de l'agrupació.

Un usuari amb rol gestor de formació, el node de gestió o Apropa Central poden marcar directament una reserva com a *Pagada*, per exemple en cas d'un canvi o compensació. També poden marcar com a *Pagament en taquilla* una reserva d'una sessió de formació que inicialment s'hauria de pagar per transferència.

Gestió de pagament de reserves de formació amb plataforma externa

Cal tenir en compte un mode excepcional de gestió de pagament de reserves de formació pel cas en que el gestor de formació, el node de gestió o Apropa Central vulguin gestionar el pagament de forma externa a la plataforma i així ho configuren a la sessió.

Aquesta gestió de pagament externa només afecta el procés de pagament: la formalització de la reserva es continuarà realitzant a la plataforma Apropa.

Gestió de factures de reserva de formació

El flux de gestió de pagament de factures ha de contemplar les fases de *Sol·licitud*, *Enviament* i *Tancament*.

- En la fase de **Sol·licitud** l'usuari vinculat a la reserva (centre, programador o usuari autènticat) registra la petició perquè li sigui enviada la factura.
- En la fase d'**Enviament** el gestor de formació o el node de gestió ha de poder adjuntar el document de la factura.
- En la fase de **Tancament** l'usuari que ha fet la sol·licitud ha de rebre la corresponent notificació i ha de poder descarregar-se el document de la factura.

La oferta

Cercador i consulta de l'oferta

El cercador d'ofertes i la fitxa d'oferta, amb totes les característiques possibles, es poden veure a <https://www.apropacultura.org/ca/programacio-activitats>. El cercador permet fer cerques per text lliure i aplicar filtres diversos. És important mantenir els filtres actuals en la nova plataforma Apropa, ja que s'han adaptat a les necessitats dels usuaris, tot i afegint-hi suport per a les funcionalitats noves com les activitats en modalitat *streaming* o *al teu centre*.

Criteris de cerca

Apropa agrupa centres socials molt diversos quant al tamany, el col·lectiu que atenen o els interessos. De la mateixa manera, els usuaris mateixos que accedeixen a Apropa són diversos: educadors especialitzats en art (amb més capacitat per trobar oferta adequada pels seus col·lectius), treballadors socials que organitzen sortides, voluntaris, administratius, etc.

Aquesta diversitat dibuixa un perfil complex a l'hora de presentar casos d'ús del cercador d'ofertes. Hi ha cerques molt orientades a l'operativa (distància de desplaçament, horaris amb disponibilitat pel treballador social, facilitat d'aparcament per a la furgoneta de transport) i també cerques centrades en la pròpia oferta cultural.

A més, Apropa vol impulsar l'autonomia de l'usuari final i que siguin els usuaris mateixos els que seleccionin l'oferta que els interessa o, si més no, que puguin tenir una participació més activa en el procés. Donat que aquest usuari final no sol disposar d'un usuari, caldrà que el cercador pugui mostrar les cerques per a les diferents tarifes per als usuaris no autenticats.

Finalment, Apropa té vocació d'esdevenir un referent d'accessibilitat en els equipaments culturals. Això vol dir mantenir una exigència elevada quant a la forma en què es reflecteixen les condicions d'accessibilitat al cercador. La informació ha de ser clara, exhaustiva i fàcilment accessible. En aquest sentit, el nou Apropa ha de presentar millores en el tractament de l'accessibilitat.

El cercador actual permet aplicar els següents conjunts de filtres:

- **Localitat**, amb filtres suggerits per filtrar per la localitat del centre.
- **Horari**, tenint en compte tant les ofertes amb sessions definides com les ofertes definides per períodes de temps.
- **Accessibilitat**
- **Equipament**, que, a més, permet que els centres socials es guardin els seus equipaments preferits i els facin servir a les cerques.
- **Classificadors**, com ara el tipus d'activitat, la disciplina artística o el tipus de públic objectiu.
- **Recomanacions**
- **Festivals o cicles**
- **Novetat**
- **Disponibilitat**, tenint en compte els límits per a cada centre en funció de la tarifa que té assignada.

El cercador actual és el cor de la web. Canalitza la major part del tràfic i les anàlisis que s'han dut a terme mostren una bona acollida per part dels usuaris (s'han fet anàlisis estadístiques i d'observació de sessions de navegació a través de Mouseflow).

Això no obstant, és un sistema que requereix de l'acció directa de l'usuari i del seu esforç. Quan un centre social no té clar quina mena d'oferta li convé o necessita aclariments sobre la programació, recorre a l'equip d'Apropa i rep un tracte personal i proper.

Al cercador d'oferta actual del web caldrà incorporar algunes millores. Durant la fase d'anàlisi s'haurà de definir el funcionament, els canvis que puguin derivar-se a nivell de model de dades o UX i la seva implantació.

1. **Tractament de l'accessibilitat** en el cercador d'ofertes. El repte principal és millorar l'accés a les sessions amb recursos específics d'accessibilitat. El cercador hauria de retornar només les ofertes amb sessions que compleixen els criteris de cerca combinats amb els d'accessibilitat.
2. Amb l'increment dels tipus per a la **classificació** de les ofertes, caldrà analitzar les implicacions que la nova classificació té en el frontal i, en especial, en el cercador. L'objectiu ha de ser evitar la sensació de complexitat a l'usuari. Portals d'experiències generalistes, com per exemple *Atrápalo*, separen, per exemple, *entrades d'experiències*. El cercador d'Apropa és encara més complex, perquè el seu cas d'ús típic és diferent: un professional que planeja l'oci d'un centre on, a més, l'accessibilitat és fonamental.
3. Amb la nova opció de **streaming** com a lloc on dur a terme les activitats caldrà publicitar-la, si més no durant un temps, perquè els usuaris dels centres socials sàpiguin que existeix i la incorporin al seu consum. En una primera fase no és suficient amb afegir una opció de cerca d'activitats en aquesta modalitat, sino que s'hauran d'oferir vinculades al promotor que les ofereix i també en altres cerques similars, quan no hi ha resultats de cerca o pels col·lectius amb més dificultats per desplaçar-se.
4. La nova modalitat **Al teu centre** com a lloc on dur a terme les activitats i la del **transport** farà canviar l'enfocament de la cerca per localitat. En aquests casos caldrà tenir en compte el radi geogràfic des del territori definit a l'oferta que tingui aquesta característica en lloc de la localitat de l'equipament, com es fa en la resta de casos.
5. Per tal d'impulsar l'autonomia de l'usuari final, donat que aquest no disposa d'un usuari d'accés a la plataforma per poder calcular la **tarifa**, s'ha d'incloure un filtre per tarifa per l'usuari anònim on pugui veure si hi ha oferta per a la seva tarifa.

6. **Geolocalització.** El cercador i alguns components d'oferta (p.e. blocs d'oferta recomanades de la pàgina web o pàgines internes) mostren ofertes en base al territori de l'usuari. Però per a aquells centres a territoris fronterers no és l'opció més òptima. El nou Apropa hauria de permetre filtrar activitats al cercador per geolocalització per mostrar programació que el centre social té al voltant (p.e. a 50Km de distància), independentment de la província. Això implica que els centres socials disposin de coordenades de latitud i longitud que el model actual no implementa. Tot i això, hi ha un petit nombre de centres que no disposen d'una direcció real (p.e. en el cas de les cases d'acollida, que per seguretat l'adreça indicada a Apropa és la de la central). Per a aquests casos no hauria de mostrar.

El nou sistema haurà d'estar preparat per a que en un futur hi hagi algun sistema per compartir una selecció d'ofertes que permeti que qualsevol usuari de la plataforma (autenticat o no) pugui crear un bucket d'ofertes o sessions favorites, obtingudes a partir de diferents cerques o navegant per la plataforma. Aquest conjunt s'ha de poder compartir amb d'altres usuaris.

Més models d'oferta

Possibilitat d'incorporar oferta d'activitats molt variades: a més del que ja tenim a Apropa, hem de pensar en cinemes, esdeveniments esportius, experiències d'oci (tirar-se en paracaigudes)...

No tots els models d'oferta tenen les mateixes necessitats a l'hora de recollir/mostrar informació.

En funció dels diferents models d'oferta, el tipus de dades a demanar/presentar seran diferents però això no ha d'afectar al funcionament de les reserves.

Per exemple els concerts fan servir una cartellera/imatge en format horitzontal i en canvi els cinemes utilitzen el format vertical així com un video/tràiler per mostrar l'activitat i un camp extra de classificació per edat que no aplica a d'altres tipus d'oferta.

Llocs de realització de la sessió d'una oferta

El nou model de dades d'oferta ha de donar suport a la incorporació de diferents llocs de realització a més d'un equipament o sala/espai d'aquest. En una primera fase s'ha de donar suport a les sessions: *En streaming* i *Al teu centre*.

La nova plataforma Apropa ha d'estar preparada per incorporar-les d'una manera modular que a més permeti estendre-les posteriorment per donar suport a noves necessitats que puguin aparèixer a fases posteriors.

Durant la fase d'anàlisi caldrà definir les necessitats i el funcionament a implementar per donar-li suport:

- Per *streaming*. Les activitats en *streaming* són una realitat en expansió. El nou Apropa ha de desenvolupar aquesta opció i dotar-la de versatilitat. Això afecta el model de dades, a la fitxa pública d'activitat i el cercador d'activitats: cal poder incorporar tipus diferents de *streamings* (tallers, visites guiades, conferències, etc) i definir-ne característiques com ara si té places limitades, si té materials vinculats, si es podrà accedir al vídeo després de l'*streaming*, etc.
- *Al teu centre*, és a dir, que l'activitat es desplaça al centre social que fa la reserva. Per exemple: Museus s'Apropa. En aquest cas, el programador ha d'indicar el **radi geogràfic** del territori que es preveu perquè el desplaçament sigui possible, la qual cosa limita els centres que poden optar-hi.

Sessió com a element central

Al nou Apropa la sessió d'una oferta ha de ser el punt central del model d'oferta, traslladant a aquesta entitat elements que estan actualment a la oferta. S'han detectat les següents modificacions que caldrà analitzar per donar una proposta durant la fase d'anàlisi, serà especialment important adaptar els fluxes i la interface per facilitar al programador els processos d'alta i modificació d'oferta.

- **Lloc de realització:** equipament, sala/espai, Al teu centre, Streaming
- **Nombre de places** per tarifa: no necessàriament totes les sessions han d'oferir les mateixes tarifes.
- **Mode de reserva:** permetent que diferents sessions d'una mateixa activitat es pugui reservar en mode directe, convocatòria, sorteig, habilitant o no llista d'espera.
- **Accessibilitat:** els elements d'accessibilitat disponibles depenen de cada sessió. P.e. la intèrpret de llengua de signes només està disponible per determinades sessions.
- **Alertes:** una sessió pot exigir silenci o tenir entreacte, però no unes altres d'una mateixa oferta.

Millora del sistema d'inserció i importació massiva d'ofertes

Abordar com a projecte la tasca d'inserció de l'oferta per part del programador. Ara és una cosa que consumeix molt de temps als programadors i a l'equip Apropa que ha de fer seguiment i empènyer. Tot i així, hi ha programadors que no fan bons resums i, en general, no posen etiquetes de manera adequada.

Com a primers passos es podria:

- **Inserció de la descripció i les imatges de l'oferta.** Si no pot ser automàtic, almenys que sigui tan senzill com sigui possible.
- Vinculació de l'oferta a una sèrie d'etiquetes de forma automàtica.
- Fer **resums** automàtics.
- **Autocompletat de valors per defecte** vinculats al programador o equipament. P.e. tarifes, mode de pagament, número de places...
- **Traducció automàtica** de la informació de la oferta, i com s'apliquen en cas de modificació de l'oferta en l'idioma original. No serà el mateix comportament si el programador havia modificat o no les traduccions, ja que només si no les ha modificat caldrà tornar a traduir automàticament amb els canvis introduïts.

Bons sistemes de recomanació

El sistema ha d'ajudar els centres a trobar l'oferta que s'ajusti a les seves necessitats: la manera de presentar l'oferta i d'ajudar els centres a trobar el que els encaixa, així com fer push quan un centre no està consumint.

En nuevo Apropa debe desarrollar un sistema de recomendación que facilite el acceso de los centros sociales a ofertas que le puedan interesar. Este sistema se podrá utilizar para mostrar otras actividades en diferentes secciones (estrategias de upselling y cross-selling).

És important plantejar el sistema de recomanacions com a **incremental i pluggable** ja que s'anirà construint a partir de l'anàlisi de l'eficàcia dels primers desenvolupaments.

S'han detectat els següents recomanadors, no obstant durant la fase d'anàlisi caldrà acabar de concretar el seu funcionament i implicacions.

També et pot interessar

Si l'usuari accedeix a la fitxa d'una activitat, es podrà mostrar a l'usuari altres activitats no exhaurides amb criteris similars a l'activitat que esteu consultant i els vostres interessos.

"Recomanats Apropa" basat en la cerca

A la fitxa d'una activitat podreu afegir bloc amb altres activitats recomanades en funció de la cerca actual i els seus interessos.

"Recomanats Apropa" basat en la teva compra

A la pàgina resum d'una reserva, a més del detall de la reserva realitzada (data, places, equipament...), es podrà mostrar informació d'altres activitats similars a la reservada.

Cerques freqüents

Els centres socials registrats haurien de podrien guardar les cerques freqüents per poder-les fer de forma recurrent i senzilla.

Preparació de la millora en el sistema d'etiquetes

Introducció: Impulsar el consum també passa per millorar el sistema d'etiquetatge de les experiències Apropa. Els usuaris sense coneixement específic d'art han de poder trobar sortides adequades als seus col·lectius. És un tema pendent d'Apropa facilitar un etiquetatge detallat de la programació, que tingui en compte diferents aspectes. Per als programadors, és complicat fer-ho (perquè requereix temps i perquè el perfil que puja la programació, en moltes ocasions, no té prou coneixements), i per a l'equip Apropa suposaria massa temps i no és coneixedor de l'oferta local.

El sistema haurà d'estar preparat per a que en un futur es pugui incorporar alguna solució que faci ús de la Intel·ligència Artificial per ajudar/realitzar aquests sistema d'etiquetatge. Seria un gran avenç per a Apropa i facilitaria l'accés de tots els públics a la cultura de manera autònoma.

Transport

Apropa Cultura posa a disposició dels centres un servei de transport, el qual té un **radi d'acció** de X km. des d'un (o varis) punts concrets, aquesta sortida va vinculada a una reserva per una oferta. Per exemple, pot ser un servei de transport per a tota la ciutat de Barcelona però també es pot oferir a 50 km des de Banyoles, Olot, Figueres o Girona y totes pertanyen al mateix node.

La plataforma Apropa actual, resol a aquesta necessitat amb diferents ofertes generant una dependència entre reserves que complica el procés i no es entendible per tots els usuaris.

A la nova plataforma Apropa el transport s'hauria de tractar com un recurs que es pugui vincular a una reserva en funció de les característiques d'aquesta reserva (radi d'acció al equipament) i la seva disponibilitat (no estigui ocupat per un altre centre). Aquest recurs contarà amb diferents categories (per exemple metro, tren, autobús, ATM, etc) les quals formaran part d'un subconjunt de vocabulari.

Durant la fase d'anàlisi, serà especialment important donar una resposta tant funcional com operativa a aquesta necessitat.

Gestió multi-idioma

La plataforma Apropa és multi-idioma. Actualment suporta la traducció al català, al castellà, a l'euskera i a l'anglès, i l'idioma per defecte és el castellà. Al seu torn, cada node pot definir el seu idioma per defecte, que esdevé obligatori en el seu àmbit. En el cas de Barcelona, per exemple, l'idioma per defecte és el català mentre que a Madrid és el castellà i a Guipúscoa, l'euskera. Aquesta funcionalitat facilita als programadors el bolcat de les activitats, perquè mostra els camps textuais per defecte en la llengua estipulada.

Està previst que no tots els continguts de la plataforma estiguin traduïts a tots els idiomes actius. La traducció pot dependre del tipus de contingut i de la localització. Alguns exemples:

- Els programadors i equipaments de Catalunya generalment estan traduïts al català i al castellà. Els de Madrid, en canvi, només ho estan al castellà.
- Pocs programadors de Catalunya tradueixen les activitats al català i al castellà. La majoria només les bolca en català.
- Les pàgines de comunicació del projecte (*Què fem, El projecte,...*) es tradueixen a tots els idiomes.
- Els vocabularis de classificació de les diferents entitats estan traduïts a tots els idiomes.
- Els textos d'interfície (formularis, literals, comunicacions, missatges d'alerta, etc.) estan traduïts a tots els idiomes.

Quan un contingut no estigui traduït a l'idioma de navegació de l'usuari es mostra en la versió original. Així, per exemple, si un usuari que navega en castellà (independentment de si ho fa des de Madrid, el País Basc o Catalunya) arriba a una activitat que només està traduïda al català, la informació de l'activitat es mostrarà en català però la resta d'elements d'interfície es mantindran en castellà i, per tant, no es fa una redirecció al portal en castellà.

Incorporació de nous idiomes

Encara que serà imprescindible un procés manual de traducció dels continguts per assegurar-ne la qualitat final dels textos, la plataforma ha de poder facilitar la feina als traductors professionals. Per fer-ho, cal que estigui preparada per exportar i importar literals en formats compatibles amb el programari típic de gestió de traduccions i de memòries de traducció, sempre respectant la integritat de l'anotació HTML dels originals. També s'ha de preveure que puguin integrar-s'hi sistemes de traducció automàtica o traducció assistida (com ara Google Translate, Lingotech o similars). Les traduccions automàtiques s'han de poder tenir en compte per als filtres de cerca.

De la mateixa manera, tots els textos d'interfície, tant del frontal web com del backend, han de poder-se exportar seguint una estratègia similar per facilitar que es puguin traduir fora de la plataforma i importar-ne les traduccions automàticament.

Localització de dates i números

El locale o idioma ha de permetre definir formats de data i separadors decimals dels números diferents per mostrar-los al frontal.

La plataforma ha d'estar preparada perquè la visibilitat de dates i números en els formularis i ginyes de dates facin servir el format esperat per a cada idioma.

Traducció d'URLs

De cara al SEO, totes les URLs (tant dinàmiques com estàtiques) han de poder-se traduir a tots els idiomes de la plataforma.

Control operatiu

Panells de control i treball

Els panells de control de gestió han de ser la plana d'inici pels usuaris dels diferents rols. Han de mostrar les tasques pendents, alertes i accessos directes als diferents formularis de gestió principals. Així s'ofereix una visualització ràpida del treball pendent per a la persona que es connecta a la plataforma de treball d'acord als rols que tingui assignats. D'aquesta manera pot identificar la necessitat de la seva intervenció en els fluxos de treball als que dona suport la plataforma Apropa.

Durant la fase d'anàlisi del nou Apropa caldrà definir la informació que presenten aquests panells. Això no obstant, a continuació detallarem els panells de la plataforma actual, sempre tenint en compte que la nova versió d'Apropa ha de millorar-los. Addicionalment, la nova versió de la plataforma haurà d'incloure panells de gestió específics pels rols nous.

Panell de control i treball de programador

El panell de control per als programadors és un *backend* de gestió propi amb una imatge similar a la de la plataforma pública. Es caracteritza per un *dashboard* que inclou accés a les diferents seccions de l'àrea privada, alertes a notificacions del programa Apropa, alertes de gestió de reserves (contadors) i darrers missatges de comunicació sobre les reserves.

Gestió

Programa de actividades

- Dar de alta actividad.
- Editar actividades y sesiones.
- Exportar plazas y disponibilidad
- Actividades finalizadas.

Gestión y reservas

- Reservas por evento.
- Solicitudes pendientes. **2**
- Lista de espera. **42**
- Listado de todas las reservas y solicitudes.

Sesiones de presentación

- Valoraciones
- Mis centros sociales
- Añadir incidencia
- Datos del programador
- Gestionar usuarios
- Mi cuenta

Gestión de pagos

- Reservas pendientes de pago.
- Reservas pendientes de confirmar. **2**
- Reservas pagadas.

Informes

- Informes por colectivo
- Informes de sala
- Informes de contabilidad
- Informes de taquilla

Habitatges amb Sessió pendent per a Can Gran Travi

CLÀSSICS DEL WESTERN. La Banda ens Apropa
AC-RES-**11100000110-100**
29/05/2023
Bona tarda.

El comprovant ja està penjat, 21 euros, 7 entrades.

Moltes gràcies i disculpeu les molèsties.

Atentament

Habitatges de Can Travi

Club Social i Cultural

ESMUC BIG BAND
AC-RES-**11100000110-100**
29/05/2023
Bona tarda,

Podrieu, si us plau, enviar les entrades de l'espectacle als següents correus:
samia.pichardo@fchmsm.com

...

Habitatges amb Sessió pendent per a Can Gran Santa Caterina

¿Tienes dudas?
Consulta el manual de ayuda o contacta con Acerca Cultura.

Panell de control i treball del centre social

Tant els administradors com els treballadors del centre social disposen d'un *backend* de gestió propi amb una imatge similar a la de la plataforma pública. Es caracteritza per un *dashboard* d'entrada que dona accés a les diferents seccions de l'àrea privada.

Dintre d'aquest panells el gestor de node (o Apropa Central) poden incloure diverses alertes/notificacions vinculades al perfil de programador o de centre social. Aquestes apareixen destacades a la part superior, ja que són importants per fer anuncis importants.

Convocatoria verano 2023

Planificar temporada. Solicitudes del 18/05 al 05/06.

[Planificar](#)

Espectáculos y actividades



Solicitudes en curso

Gestionar solicitudes en curso y lista de espera.



Pagos

Gestionar pagos y solicitar facturas.



Mis reservas

Imprime tus reservas antes de asistir a la actividad.

Formación

Solicitudes de formación en curso

Gestionar inscripciones y lista de espera para las sesiones de formación de Educa con el Arte

Pagos de formaciones

Recibos y comprobantes de pago.

Mis inscripciones

Información sobre las sesiones de formación a las que asistirá tu centro.

Mi centro

Datos de mi centro social

Gestionar usuarios

Equipamientos favoritos

Historial de reservas

Mi cuenta



¿Tienes dudas?

Consulta el manual de ayuda o contacta con Acerca Cultura.

Dins dels panells de control de programadors com de centres, els gestors de node o central han de poder publicar un seguit d'avísos els quals consisteixen en un títol, un text i la possibilitat d'incloure diferents url amb un text d'ancoratge. Ha de ser possible discernir si el missatge es per a centres, programadors o tots dos alhora.

Tauler

SILENCI EXIGIT



S'ha creat un nou advertiment indicant que el silenci es un requeriment que es demana a les persones usuàries del centre que demana l'activitat. Aquest el trobareu en crear/modificar una fitxa dins de la seva classificació juntament amb els altres advertiments.

[Mes informacio](#)

Figura: Captura de la visualització d'un avís

Quadres de comandament operatius

Els quadres de comandament operatius han de permetre als diferents rols l'accés a cercadors i llistats que els permetin estar informats dels fluxos actius i del seu estat, i accedir a la consulta, manteniment i gestió dels fluxos que correspongui. Han de tenir dreceres a les accions pertinents per a cada flux en cada estat.

A diferència dels panells de control i treball, que indiquen el treball pendent, aquests quadres ofereixen visions dels fluxes en curs i actius, independentment de si la persona que es connecta a la plataforma de treball té una tasca o avís de gestió pendent o no. Ofereixen visions dels fluxos en curs i actius que l'usuari pot gestionar i monitoritzar d'acord al rol i al nivell de permisos d'accés a les seves entitats.

El que cal destacar és que els camps a mostrar de cada entitat i/o flux associat han d'adaptar-se a l'estat o punt del flux corresponent, de manera que es mostri a cada moment la informació més rellevant per al control i la gestió.

Quadre de comandament operatiu per convocatòria

Aquest quadre està orientat principalment als usuaris amb rol node de gestió, però es podrà estendre en funció dels permisos que es determinin en l'anàlisi per a Apropa 2.0.

Conté informació sobre les convocatòries Apropa. Ha d'existir un cercador, llistat o punt d'accés de les convocatòries Apropa actives que permeti que l'usuari actiu estigui informat de l'estat actual de la convocatòria i la fase en què es troba.

Quadre de comandament operatiu d'oferta

Aquest quadre està orientat principalment als usuaris amb rol de programador, però es podrà estendre en funció dels permisos que es determinin en l'anàlisi per Apropa 2.0.

Conté informació sobre l'edició d'activitats i les sessions actives i permet gestionar les reserves per activitat i exportar les places i informació de disponibilitat.

Quadre de comandament operatiu de reserves

Aquest quadre està orientat principalment als usuaris amb rol de programador i de centre social, però es podrà estendre en funció dels permisos que es determinin en l'anàlisi per Apropa 2.0.

Conté informació i accessos variats, tots ells rellevants per a la gestió de les sol·licituds de reserva i les reserves: sol·licituds pendents, sol·licituds en curs (en llista d'espera, reserves confirmades, sol·licituds d'activitats futures), llistes d'espera, reserves pendents de pagament, reserves pendents de confirmació de pagament, llistat de totes les reserves confirmades i pagades (en tots els seus estats de pagament possibles) i peticions de factura.

Quadre de comandament operatiu de sessions de presentació

Aquest quadre està orientat principalment als usuaris amb rol de programador, però es podrà estendre en funció dels permisos que es determinin en l'anàlisi per Apropa 2.0.

En essència, té informació i accions vinculades a les sessions actives de presentació que gestiona el programador.

Quadre de comandament operatiu de formació

Aquest quadre està orientat principalment a usuaris amb rol de centre social, però es podrà estendre en funció dels permisos que es determinin en l'anàlisi per Apropa 2.0.

Conté informació i dreceres per gestionar les sol·licituds i les reserves de formació: sol·licituds en curs (en llista d'espera, confirmades, sobre activitats futures), reserves de formació pendents de pagament, peticions de factura, etc.

Quadre de comandament de gestió

Aquest quadre està orientat principalment als usuaris amb rol de programador i de centre social, però es podrà estendre en funció dels permisos que es determinin en l'anàlisi per Apropa 2.0.

Conté informació sobre les dades del centre o programador que poden ser modificades així com dels usuaris associats.

Formularis Apropa relacionats amb quadres de comandament operatius

Cada activitat disposa de la seva pròpia secció de gestió contextual de les reserves, les sol·licituds de reserva, les llistes d'espera i les característiques relacionades amb la gestió de places. Incorpora informació visual sobre les sessions, incloent-hi les places ocupades i lliures i les accions per crear reserves.

Aquesta funcionalitat cobreix les següents necessitats:

- gestió de les reserves d'una activitat
- consulta de l'ocupació global i de l'ocupació per sessió
- creació de reserves per a centres socials
- modificació de reserves (p.ex. canvis de sessió, increment o reducció de places, etc)

MÚSICA / EDUCATIVA/FAMILIAR / Espectacle
ELS COLORS DEL METALL – 20 ANYS
CONCERTS EN FAMÍLIA 23-24

09/03/2024 al 10/03/2024
L'Auditori, Barcelona

	Apropa	Reduïda	
Ofertades	90	30	6
Ocupades	64	0	2
Lliures	26	30	4

Ocultar sessions

DIUMENGE
10
MARÇ

HORA:
12:00

ESPAI:
Sala 2 Oriol Martorell

	Apropa	Reduïda	
Ofertades	30	10	2
Ocupades	30	0	0
Lliures	0	10	2

Crear reserva

DISSABTE
09
MARÇ

HORA:
17:00

ESPAI:
Sala 2 Oriol Martorell

	Apropa	Reduïda	
Ofertades	30	10	2
Ocupades	16	0	2
Lliures	14	10	0

Crear reserva

DISSABTE
09
MARÇ

HORA:
12:00

ESPAI:
Sala 2 Oriol Martorell

	Apropa	Reduïda	
Ofertades	30	10	2
Ocupades	16	0	0

RESERVES
DENEGADES

Codi de la reserva

Nom del centre social

Estat
- Qualsevol -

Data des de
Ex. 07/03/2024

Fins a
Ex. 07/03/2024

Gestionada internament
- Qualsevol -

Tarifa
- Qualsevol -

Ordena per
Data de la reserva

Order
Asc

Cerca

AC-RES-LAU-**[REDACTED]**

ELS COLORS DEL METALL – 20 ANYS
DATA: dissabte, 9 març 2024
HORA: 12:00
GRUP: PLACES: 12
CENTRE SOCIAL: **[REDACTED]**

CONCEPTE: **[REDACTED]**
PROGRAMADOR: L'Auditori
PREU: 36,00
MÈTODE DE PAGAMENT: Transferència
ENTITAT BANCÀRIA: CaixaBank
NÚMERO DE COMpte: **[REDACTED]**

A més, existeix un formulari d'exportació de places i disponibilitat, format per un cercador amb múltiples criteris, el resultat del qual és una exportació a Excel de totes les sessions que compleixen els criteris de cerca i que inclou tota la informació de la sessió (activitat vinculada, data, hora, espai, etc) a més del número de places disponibles i ocupades per tarifa i les places de cadira de rodes.

Aquesta funcionalitat cobreix les següents necessitats dels programadors:

- generació d'informes comparatius d'oferta i demanda
- modificació de les reserves (p.ex. si es cancel·la una activitat i es vol consultar quines altres disposen de places lliures per realitzar un canvi)
- consulta de l'ocupació d'activitats o tarifes determinades



Exportar plazas y disponibilidad

PANEL DE CONTROL

PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES

[Dar de alta actividad](#)

[Editar actividades y sesiones](#)

Exportar plazas y disponibilidad

[Actividades finalizadas](#)

GESTIÓN Y RESERVAS

[Reservas por evento](#)

[Solicitudes pendientes](#)

[Lista de espera](#)

[Listado de todas las reservas y solicitudes](#)

GESTIÓN DE PAGOS

[Reservas pendientes de pago](#)

[Reservas pendientes de confirmar](#)

[Reservas canceladas](#)

BÚSQUEDA LIBRE

ACTIVIDAD

SUBTÍTULO ACTIVIDAD

EQUIPAMIENTO

FECHA DESDE

HASTA

TARIFA

ACCESIBILIDAD

MODOS DE RESERVA

LISTA DE ESPERA

SESIÓN AGOTADA

PUBLICADO

Buscar

Reiniciar

Descargar excel de sesiones

Selecciona cualquier filtro y clic en Buscar para ver los resultados

Quadres de comandament tàctics

Han d'existir quadres de comandament tàctics que permetin als usuaris amb rols específics el control dels principals indicadors dels fluxos de treball als que dona suport la plataforma Apropa.

Aquests quadres de comandament tàctics han de generar alertes que permetin detectar usos incorrectes o millorables del programa i s'hauran d'extendre per incloure les necessitats del nou model Apropa. Han de permetre detectar, per exemple:

- centres que reserven moltes places
- centres que reserven places en localitats que no són la seva
- programadors que no publiquen ofertes
- programadors que publiquen menys ofertes que en temporades anteriors
- centres o programadors amb més de N incidències reportades
- centres o programadors amb informació pendent de completar
- programadors que no accepten reserves o que tenen moltes sol·licituds pendents de gestionar
- Programadors amb oferta però sense entrades lliures ni llista d'espera

Quadre de comandament tàctic per Convocatòria

Es tracta d'un panell amb un resum de les dades més rellevants de la convocatòria i on caldria afegir-hi alertes com, per exemple:

- número d'ofertes no publicades, amb un enllaç al cercador
- número de centres que han fet sol·licituds, amb un enllaç al cercador
- número de centres que han fet més de N sol·licituds, amb un enllaç al cercador

Actualment el panell de convocatòria inclou la informació que es pot veure a les figures.

Convocatòria

Convocatòria Tardor-Hivern 2023

Període confirmació d'assignacions:

22/09/2023 - 11:30 al 28/09/2023 - 23:59

Període de selecció d'activitats:

04/09/2023 - 10:00 al 20/09/2024 - 23:59

Període de pagament de reserves:

22/09/2023 - 10:00 al 11/10/2023 - 23:59

Període alta del programa:

17/07/2023 - 09:00 al 15/09/2023 - 15:00

Període confirmació d'assignacions 2a ronda:

29/09/2023 - 10:30 al 03/10/2023 - 23:59

Figura: resum de les dates de convocatòria i l'estat actual

Estadístiques

21/09/2023 - 22:06

Tarifa Apropa

- Total de sol·licituds: 1345
- Total de places sol·licitades: 11828
- Total de places ofertades: 12444
- Total de places per a cadires de rodes ofertades: 1999
- Sol·licituds assignades: 719
- Total de places assignades: 6358
- Total de places per a cadira de rodes assignades: 221
- Total de places denegades: 5470
- Total de places per a cadires de rodes denegades: 210
- Sol·licituds denegades: 626
- Assignacions parcials: 39
- Assignacions completes: 680
- Assignació per ordre de preferència:
 - Ordre 100: 355
 - Ordre 1: 47
 - Ordre 3: 33
 - Ordre 5: 26
 - Ordre 2: 29
 - Ordre 4: 28
 - Ordre 9: 17
 - Ordre 8: 19
 - Ordre 6: 21
 - Ordre 10: 15
 - Ordre 7: 21
 - Ordre 17: 5
 - Ordre 12: 12

21/09/2023 - 22:10

Tarifa Reduïda

- Total de sol·licituds: 240
- Total de places sol·licitades: 3179
- Total de places ofertades: 6157
- Total de places per a cadires de rodes ofertades: 1265
- Sol·licituds assignades: 117
- Total de places assignades: 1440
- Total de places per a cadira de rodes assignades: 27
- Total de places denegades: 1739
- Total de places per a cadires de rodes denegades: 15
- Sol·licituds denegades: 123
- Assignacions parcials: 10
- Assignacions completes: 107
- Assignació per ordre de preferència:
 - Ordre 1: 4
 - Ordre 5: 6
 - Ordre 6: 7
 - Ordre 100: 34
 - Ordre 2: 7
 - Ordre 4: 8
 - Ordre 3: 7
 - Ordre 7: 7
 - Ordre 8: 7
 - Ordre 9: 4
 - Ordre 10: 4
 - Ordre 11: 4
 - Ordre 13: 5

Figura: exemple de les dades estadístiques d'assignació de la primera ronda per cada tarifa

Consultes i informes

Llistats i informes (operativa nova plataforma)

Els usuaris de la plataforma han de poder accedir a llistats i informes complets de dades, sempre d'acord als diferents rols i permisos i en funció del nivell de permisos d'accés a les seves entitats.

Els informes seran especialment importants en la nova versió d'Apropa. Cal tenir present que no són instruments de gestió de l'activitat diària (aquesta funció recau en els panells de control), sino que persegueixen l'objectiu de fer una anàlisi de l'activitat que té lloc a la plataforma.

Tots els informes i els llistats es generen a partir d'una interfície de cerca avançada amb diversos filtres i amb la possibilitat d'exportar els resultats de la cerca a Excel. La clau és definir uns criteris de filtrat complets que puguin cobrir el número més gran de necessitats possible: rangs de dates, col·lectius, tipus d'oferta, programador, promotor, node de gestió, territori, centre social, localitat del centre, localitat del programador, etc.

Caldrà diferenciar en els informes els centres socials que té cada node de gestió i les reserves que cada node de gestió ha gestionat, ja que pot ser que una part de les reserves pertanyi a centres socials que no vinculats al node de gestió. Per exemple, és probable que a Barcelona hi hagi reserves de centres de Girona o viceversa, especialment en poblacions de la frontera.

Durant la fase d'anàlisi caldrà concretar l'abast dels llistats i dels informes a implementar. Això no obstant, s'indica de forma general les funcionalitats detectades actualment. El llistat ha de servir d'exemple i no pretén en cap cas ser exhaustiu,

Consultes i informes de centres socials

Disponible pels usuaris amb rol de programador: informació de centres socials que han realitzat reserves en les ofertes d'un programador (llistat anomenat "els meus centres socials").

El cercador ha de permetre filtrar per nom de centre, entitat, tarifa, col·lectiu, zones geogràfiques i si té incidències/comentaris.

Amb els resultats de la cerca ha de ser possible accedir a la fitxa individual de cada centre.

Consultes i informes d'ofertes

Disponibles pels usuaris amb rol de programador: llistat amb informació de les activitats oferides i informes comparatius entre l'oferta i la demanda de les ofertes pròpies.

El cercador ha de permetre filtrar com a mínim per activitat, equipament i filtrar entre dates i en els resultats mostrats s'ha de veure la oferta, la demanda i la disponibilitat.

Disponibles pels usuaris amb rol de node de gestió i Apropa Central: informes comparatius entre l'oferta i la demanda globals i informes agregats de dades d'oferta per localitat, per programador, per promotor, etc.

Les consultes han de permetre fer-ho pels diferents camps associats a l'oferta (com per exemple entre dates, nom d'activitat, tipus, programador, estats, etc.) hi ha de ser possible la seva exportació en un format compatible amb Excel.

En la fase d'anàlisi caldrà definir en quins casos de l'exportació caldrà incloure els identificadors dels camps juntament amb els seus literals.

Consultes i informes de reserves

Usuaris amb rol promotor

Els promotors necessiten poder-se generar informes per al seu control intern, els quals s'han de poder generar en base a un filtre inicial que pugui filtrar entre programadors associats, dates, nom d'activitat, tarifa, zona geogràfica del centre i col·lectius.

El resultat ha de mostrar el subtotal d'entrades de cada programador per a cada tarifa i col·lectiu així com els totals. Aquest arxiu ha de poder exportar-se en format Excel.

Usuaris amb rol programador

Els programadors necessiten poder-se generar un seguit d'informes per al seu control/funcionament intern, els quals s'han de poder generar en base a un filtre inicial que pugui filtrar entre dates, nom d'activitat, tarifa, zona geogràfica del centre i col·lectiu.

Aquests informes es classifiquen en:

- Informe de sala:
 - Aquest informe està pensat per al personal de sala que han d'atendre als centres pel que necessiten com a informació concreta:
 - Els camps necessaris serien: Activitat, sessió, data, sala, centre, places, nombre acompanyants, desgloss de mobilitat, persona a qui adreçar-se, telèfons de contacte..
- Informe de taquilles:
 - Per a que el personal de taquilles pugui verificar les entrades assignades i/o pendents de pagament i poder contactar amb el centre:
 - Els camps necessaris serien: Activitat, sessió, data, sala, centre, places, contacte de qui ha fet la reserva, import, estat de pagament, avís de consultar accessibilitat en cas de que la reserva en tingui i un enllaç directe a la reserva des del mateix informe.
- Informe de col·lectiu:
 - Informe pensant per als departaments de comunicació per a que puguin extreure dades de les entrades/col·lectius que assisteixen pel que les reserves han d'estar amb estat pagat/finalitzat.
 - Les dades s'haurien de mostrar agrupades per equipament i per col·lectiu, de manera que a cada col·lectiu hi aparegui la suma dels assistents, nom del centre, entitat, nombre de visites/reserves, suma del desgloss de mobilitat, població del centre.
- Informe de comptabilitat:
 - Aquest informe està adreçat al personal de comptabilitat.
 - Els camps a mostrar serien tots els necessaris per realitzar una factura (numero reserva, activitat, data/hora sessió, activitat, sala, places, import, centre, entitat, dades fiscals, tarifa).

L'informe de comptabilitat ha de poder exportar-se en un format compatible amb Excel, en el altres casos poder-se imprimir en un format compatible amb PDF i analitzar la possibilitat d'exportació en un format compatible amb Excel i/o Word.

Usuaris amb rol gestor de node i Apropa Central

Necessiten informes sobre la informació de reserves per territori i període de temps, informació de reserves per centres socials o entitats socials i període de temps i informació de consum d'activitats per col·lectiu (per a les memòries d'activitat).

També han de accedir i extreure aquests mateixos informes que el promotor i el programador (sala, col·lectiu, comptabilitat i taquilles) però incloent altres camps de cerca com el programador, promotor, entitat, tarifa, col·lectiu, activitat, etc.

Els informes han de poder exportar-se de la mateixa manera que els programadors, amb la excepció que l'informe de comptabilitat ha d'incorporar en els camps exportats els identificadors del centre, programador i activitat.

Usuaris amb rol centre social

Llistat de totes les reserves i sol·licituds (en qualsevol estat, futures o passades), informes sobre les reserves fets per a les memòries i la comptabilitat, llistat de totes les reserves d'oferta confirmades i llistat de totes les reserves d'oferta pagades.

Usuaris amb rol entitat social

Informe de reserves d'oferta agrupats pels centres gestionats.

Consultes i informes de formació

Disponibles pels usuaris amb rol de formador, nodo Apropa o Apropa Central: llistat de totes les reserves confirmades, llistat d'usuaris registrats a sessions de formació (per tipus, localitat, sessió curs, etc) i llistat d'usuaris registrats que no han assistit a les sessions de formació.

Llistats i informes (a l'Apropa actual)

A la nova versió d'Apropa s'haurà de migrar tota la informació de reserves de la plataforma actual, respectant el model de dades i les relacions entre les entitats existents.

Llistats i informes (fase 0)

Les dades dels informes de la plataforma actual d'Apropa contenen dades de reserves gestionades per la plataforma actual i, a més, dades de reserves migrades d'una aplicació prèvia (anterior a 2016) que conviuen per a la realització dels informes amb les reserves realitzades a la plataforma.

Aquestes dades es van migrar sense modelar les relacions entre entitats (centres socials, activitats programadors, equipaments, etc) arrel d'un canvi complet de model i un reenfocament d'Apropa.

Això no obstant, és imprescindible per a Apropa poder consultar aquest històric de dades, ja que es realitzen periòdicament comparacions entre anys i períodes anteriors a la mateixa plataforma.

Usuaris amb rol gestor de node i Apropa Central

Els usuaris amb rol de gestor de node i Apropa central, per la part relativa als centres i/o programadors, són els encarregats de gestionar la plataforma, donar suport als altres usuaris que en facin ús de la plataforma, revisar el funcionament del projecte Apropa Cultura i donar d'alta les fitxes dels elements necessaris, per això tenen unes necessitats especials a l'hora de poder realitzar filtres i obtenció de dades per ajudar-los a la presa de decisions.

Per això es detallant el conjunt de consultes/informes mínims necessaris per al seu funcionament, sens perjudici que el licitant hi pugui oferir millores en aquests en funció del plantejament de la reprogramació i de la nova estructuració de dades.

Les cerques han de mostrar-se per pantalla i ordenar-se pels diferents camps mostrats; els resultats han d'exportar-se en format Excel i aquests han d'incloure tant les dades que es mostren per pantalla com els identificadors principals que permetin vincular-los amb altres fitxes/elements associats que formin part del conjunt de formalització de reserves i/o activitats.

Igualment, també ha de ser possible que en els elements d'una cerca sense cap tipus d'agrupació sigui possible realitzar canvis individuals o en bloc.

Tots els resultats de les cerques que es mostrin per pantalla han de poder ordenar-se en ordre ascendent/descendent per cadascun dels camps mostrats.

Aquells elements que tinguin una fitxa pròpia (com poden ser reserves, centres socials, activitats, programadors, etc.) inclouran en el text mostrat un enllaç directe cap a aquesta fitxa.

Actualment els diferents llistats/tipologies es cerquen mitjançant un sistema de pestanyes anidades, les quals contenen diferents subpestanyes.

Durant la fase d'anàlisi caldrà especificar si caldrà treure/afegir alguns camps a la cerca, visualització i/o exportació per a obtenir una millor eficiència per als gestors de node i/o central.

Igualment en aquesta fase també s'haurà de definir si els elements associats a cada subpestanya inclouran un accés per crear-ne una o aquesta funció estarà en una altra ubicació.

A continuació es definiran les pestanyes principals i els seu contingut:

Reserves:

Conté les següents pestanyes:

- Reserves

Comandament des d'on es pot consultar la totalitat de reserves registrades independentment de l'estat d'aquesta.

Aquest quadre ha de poder filtrar pels diferents camps que conté la fitxa d'una reserva així com algunes de les seves relacions (com programador, equipament, etc.)

A part dels filtres que continguin directament els camps de les reserves, Igualment s'ha de poder fer filtres entre dates de la reserva, de creació, estat/flux, entre localitzacions (tant de centre com de programador/equipament), etc.

El resultat de la cerca ha de ser visible hi ha de contenir com a mínim els camps de Codi de la reserva, data, hora, autor de la reserva, activitat, programador, equipament, col·lectiu principal de la reserva, tarifa, places (amb les de cadires de rodes separades), preu, estat de la reserva, data de creació i un enllaç que permeti editar la fitxa de la reserva.

Entitat de gestió	Codi reserva	Activitat	Data des de	fins a
- Qualsevol ▾			 Ex. 21/01/2025	 Ex. 21/01/2025
Centre social	Provincia del centre	Localitat	Entitat	
	-- Seleccioneu ▾			
Programador	Provincia programador	Localitat	Equipament	Data creació (YYYY-MM-DD)
Adaptate tú Ajuntament d'Igualada Ajuntament de Baix Pallars Ajuntament de Balaguer Ajuntament de Banyoles	-- Seleccioneu ▾		Claustre Convent de Sant Dor Imprenta Nueva Balear Vineum Museu de les Cultur La escuela y capilla años 50 Acadèmia de Belles Arts de C	
Estat	Activitats que acaben abans de (no inclòs)			
☐ Pendent de pagament	☐ Llista d'espera			
☐ Pagada/Gratuïta/Becada	☐ Sol·licitada			
☐ Pendent de confirmació	☐ Denegada/cancel·lada pel programador			
☐ Pagament a taquilla	☐ Rebutjada pel centre			
Format: 21/01/2025				
▼ Opcions avançades				
Tipus d'activitat	Disciplina artística	Col·lectiu de la reserva	Convocatòria	Tarifa
Assaig Espectacle Presentació Projecció Ruta	Cinema -3D -Acció i aventura -Animació -Ballet	Addiccions Alzheimer i altres demències Discapacitat auditiva Discapacitat física Discapacitat intel·lectual	- Qualsevol ▾	- Qualsevol ▾
Nif				
Preu manual	Factura sol·licitada	Mètode de pagament	Tipus de plaça	Autor
- Qualsevol ▾	- Qualsevol ▾	- Qualsevol ▾	- Qualsevol ▾	
Introduïu un llistat de noms d'usuari separats per comes.				

Figura: Captura del cercador de reserves actual a tall il·lustratiu. Cal tenir present que requerirà ajustaments i millores.

- Properes reserves:

Contindrà el mateix filtre/cercador i les dades mostrades que la consulta de reserves però el resultat estarà agrupat per la data de l'activitat associada a la reserva.

Només es mostraran les reserves dels darrers 15 dies i començant pel dia actual.

- Últimes reserves:

Igual que a properes reserves però en aquest cas l'agrupació serà per data de creació de la reserva.

- Sol·licituds pendents

Es mostrarà el llistat de programadors que tinguin sol·licituds pendents (reserves sense confirmar/denegar) i el total de pendents, ordenat de major a menor.

En aquest llistat hi constarà el total pendent i s'inclourà un enllaç per a cada programador que mostri el resultat de la cerca on es mostrarà la data de creació, codi de la reserva, centre social, col·lectiu, tarifa, localitat del centre, nom de l'activitat, data de finalització de l'activitat

En aquest s'ha de poder filtrar per node.

- Gestió de factures:

S'ha de poder filtrar per node, centre, nif, codi de reserva, programador i estat de la factura.

En els resultats s'han de mostrar el codi de reserva, nom del centre, programador, estat, data de creació, data de darrera modificació.

Ha de ser possible canviar l'estat de les reserves individualment o en bloc.

- Estadístiques: Places per programador.

Ha de poder filtrar per node i en un període de dates.

Es mostrarà per pantalla el nom del programador i el total de places ofertades per tarifa durant aquell període.

Programació:

- Programació:

Comandament des d'on es pot consultar la totalitat de la programació registrada a Apropa Cultura.

Comunitat **Actividad** **Fecha. Desde** **Hasta** **Tarifa** **Horario** **Publicado**

- Qualsevol - Ex. 22/01/2025 Ex. 22/01/2025 - Qualsevol - ☐ mati ☐ tarda ☐ nit - Qualsevol -

Provincia **Localidad** **Equipament** **Programador** **Fecha actualización programador**

- Seleccioneu - Ex. 22/01/2025 Ex. 22/01/2025

Opciones avanzadas

Modo de reserva **Lista de espera** **Método de pago** **Tipo de plaza** **Convocatoria** **Promotor**

- Qualsevol - - Qualsevol - - Qualsevol - - Qualsevol - - Qualsevol - - Qualsevol -

Tipo de público **Etiquetas** **Advertencias** **Tipo de evento** **Disciplina artística**

Adults A faire lliure Idioma extranjero Assaig Cinema

Familiar Activitat en streaming Sexe explícit Espectacle 3D

Infantil Al centre social Violència explícita Presentació Acció i aventura

Joves Ideal per la gent gran Consum de drogues o alcohol Projectió Animació

Tots els públics Autisme friendly No apte per a persones amb fotosensibilitat Ruta Ballet

Festival o ciclo **Muy solicitado** **Minimo plazas Apropa** **Minimo plazas Reducida** **Sin imágenes**

- Qualsevol - - Qualsevol - - Qualsevol -

Destacado en la home **Apropa inspira visor** **Apropa inspira mosaico** **Apropa recomienda** **¿En alguna convocatoria?**

- Qualsevol - - Qualsevol - - Qualsevol - - Qualsevol - - Qualsevol -

Aplica **Reinicia**

Operacions

- Seleccione una operació -

Figura: Captura del cercador de programació actual a tall il·lustratiu. Cal tenir present que requerirà ajustaments i millores.

Aquest quadre ha de poder filtrar pels diferents camps que conté la fitxa d'una activitat.

A part dels filtres que continguin directament els camps de les reserves, Igualment s'ha de poder fer filtres entre dates de l'activitat, de la darrera actualització per part del programador, convocatòries, advertiments, etc.

El resultat de la cerca ha de ser visible hi ha de contenir com a mínim els camps l'activitat, tipus d'esdeveniment, programador, localitat on es realitza, tipus de plaça, tarifes, dates en que es realitza, estat de publicació, mode de reserva. Tipus de pagament, destacat a la home, usuari que l'ha creat, data de la darrera modificació.

Ha de ser possible de Codi de la reserva, data, hora, autor de la reserva, activitat, programador, equipament, col·lectiu principal de la reserva, tarifa, places (amb les de cadires de rodes separades), preu, estat de la reserva, data de creació i un enllaç que permeti editar la fitxa de la reserva.

- Places per sessió:

La cerca serà la mateixa que *programació* però aquí es mostraran les diferents sessions per a cada tarifa.

- Últimes activitats modificades pel programador.

Ha de contenir el filtre de node i entre dues dates.

Es mostrarà agrupat una llista amb el programador, total d'activitats, node associat, data de darrera modificació i un enllaç directe a la pestanya de programació on es mostri automàticament el resultat de la cerca (el total d'activitats) de manera desglossada.

- Cicles/Festivals

Ha de poder cercar per node, nom del cicle/festival i l'estat.

Ha de mostrar el llistat del vocabulari que contingui els cicles i/o festivals, en el resultat de la cerca s'ha de mostrar el nom, estat, node associat i un enllaç directe a modificar-ho. Igualment haurà d'haver-hi una opció que permeti crear-ne de nous.

Xarxa Apropa:

Conté les següents pestanyes:

- Centres.

Comandament des d'on es pot consultar la totalitat de centres registrats.

Figura: Captura del cercador de programació actual a tall il·lustratiu. Cal tenir present que requerirà ajustaments i millores.

Aquest quadre ha de poder filtrar pels diferents camps que conté la fitxa d'un centre i els seus estats.

A part dels filtres que continguin directament els camps de les reserves, Igualment s'ha de poder fer filtres entre dates de l'activitat, de la darrera actualització per part del programador, convocatòries, advertiments, etc.

Cal que en el resultat es mostri el nom del centre, entitat, tarifa, col·lectiu principal, altres col·lectius, NIF, província, comarca, localitat, adreça, codi postal, correu electrònic del contacte principal, telèfon, preferències d'horari, mínim de

places (per aquells que en el seu node tinguin definides manualment un nombre menor), té observacions (si/no), té incidències (si/no), data d'alta, estat i enllaços directes que permetin modificar la fitxa o canviar-ne l'estat.

- Centres pendents de validar:

Només es mostraran aquells centres que hagin fet una inscripció a Apropa i encara no se li hagi assignat un estat (acceptat, rebutjat, baixa, etc.)

El cercador contindrà el node, nom de l'entitat i el nif.

Es mostrarà per pantalla els mateixos elements que en *centres* però en aquest cas els enllaços directes seran per modificar la fitxa i per acceptar/rebutjar la petició.

- Equipaments:

Es podrà cercar per tots els elements que formen part de la fitxa d'equipament així com per node.

Es mostrarà per pantalla el logotip, nom, programador associat (si n'hi hagués), si forma de la xarxa estable d'Apropa, codi postal, localitat, adreça, telèfon i estat.

S'inclourà un enllaç directe per a poder-ne publicar.

- Programadors:

Es podrà cercar per tots els elements que formen part de la fitxa d'equipament així com per node.

Es mostrarà per pantalla el nom, promotor associat, província, comarca, població, codi postal, sigles, correu electrònic, telèfon, estat, data d'alta i un enllaç directe a modificar-ne la fitxa.

- Promotors:

Es podrà cercar per tots els elements que formen part de la fitxa d'equipament així com per node.

Es mostrarà per pantalla el logotip, nom, província, població, codi postal, adreça, telèfon, estat, data d'alta/adhesió i un enllaç directe a modificar-ne la fitxa.

- Coordinadors/treballadors de centre:

Servirà per poder obtenir totes les persones amb rol de centre social administrador o treballador.

Es podrà cercar pels mateixos elements que *centres* i també pels elements associats a l'usuari així com els necessaris per discernir amb les acceptacions de termes legals així com una cerca entre dates en que els usuaris hagin iniciat la darrera sessió.

Es mostrarà per pantalla el nom del centre (amb enllaç directe a la fitxa), entitat, província, comarca, població, nom, e-mail, rol, càrrec, telèfon, tarifa, preferències d'horari, telèfon, acceptació de termes legals propis i de tercers, data del darrer accés així com un enllaç a modificar la fitxa d'usuari i un altre a modificar-ne la relació amb el centre.

En aquest apartat també caldrà incloure un enllaç directe per a poder crear un nou usuari i relacionar-lo amb un centre social.

- Directors de centre:

El seu funcionament serà idèntic al de *coordinadors/treballadors de centre* però en aquest cas mostrant els contactes de directors de centre.

- Coordinadors/treballadors de programador:

El seu funcionament serà idèntic al de *coordinadors/treballadors de centre* però canviant centre per programador.

- Centres per consum:

Aquest llistat es per saber el consum dels centres (si n'hi ha) pel que ha de permetre filtrar per node, nif, preferències associades al consum, col·lectiu, província, comarca, localitat, entre dates associades al període donat d'alta entre dates en que s'ha formalitzat una reserva o una sol·licitud.

S'haurà de mostrar per pantalla i exportar en format Excel el resultat de la cerca de la mateixa manera que es demana a *coordinadors/treballadors de centre*.

- Incidències:

El seu funcionament serà idèntic al de *coordinadors/treballadors de centre* però canviant centre per programador.

Butlletí de novetats

Cada node de gestió disposa d'una eina externa de newsletter, actualment Mailchimp, per gestionar l'enviament de butlletins de novetats als usuaris de la plataforma Apropa.

Si el node de gestió ho configura, la plataforma Apropa facilita automàticament diferents banners d'inscripció, que linken a formularis (embeds o modals) propis de l'eina de newsletter.

- Els usuaris anònims es poden inscriure lliurement des de banners que linken a formularis embeds de la plataforma de Mailchimp.
- Els usuaris autenticats, a més d'inscriure's pels formularis anteriors, poden indicar el seu interès al seu perfil d'usuari. En aquests cas no hi ha una sincronització automàtica de les dades de l'usuari a les llistes de Mailchimp, sino que els gestors Apropa (serveis centrals o de node) exporten i importen els usuaris abans de fer els enviaments.

De cara a la implementació al nou Apropa 2.0, durant la fase d'anàlisi s'haurà d'estudiar aquests processos de incipció amb l'objectiu de garantir el procés de baixa dels usuaris i automatitzar les tasques de sincronització sense perdre flexibilitat.

Nou sistema per a casals de gent gran/envelliment actiu

Els casals de gent gran i/o serveis d'envelliment actiu són uns col·lectius que podrien formar part d'Apropa, però que actualment no tenen cabuda a la plataforma. Es vol donar la flexibilitat als programadors culturals per poder oferir una activitat o només una sessió específica per a aquests col·lectius.

No es tractaria d'una nova tarifa, sinó que s'activaria sobre les places ofertades per a la tarifa reduïda. Es preveu que inicialment la demanda de programadors que voldrà tenir aquests nous col·lectius serà molt baixa (un 10% dels actuals, i no per a totes les activitats) i, per tant, no justifica que la possibilitat es presenti persistentment cada vegada que posen entrades a Apropa.

Les places ofertades per aquests col·lectius podran tenir un preu diferent al de la tarifa Reduïda i, en aquest cas, no s'aplicarà cap límit de preu per part d'Apropa.

És important no sobrecarregar d'informació als programadors, alguns dels quals encara no estan oferint places per la tarifa Reduïda. Per aquest motiu caldrà preparar la plataforma per què l'aparició d'aquesta configuració estigui disponible només per a un conjunt de programador o per a tots. Aquesta configuració ha de poder realitzar-se per node.

També caldrà revisar la integració d'aquesta nova opció al cercador d'oferta del web, tant per usuaris autenticats vinculats a un centre, com usuaris que naveguen anònimament i han de poder consultar la oferta disponible per aquest col·lectiu.

Correus electrònics transaccionals i recordatoris

Els correus electrònics són essencials en el procés de gestió d'Apropa. Els centres socials, programadors i nodes de gestió Apropa reben notificacions per correu quan tenen una tasca pendent o es produeix algun canvi que hagin de conèixer.

Donat l'alt volum de correus que s'enviaran des de la plataforma Apropa aquesta ha d'estar integrada amb un servei extern d'enviament de mails (p.e. Mailgun) que doni suport a les diferents necessitats d'Apropa. Durant la fase d'anàlisi caldrà definir els requisits i l'eina que s'utilitzarà.

El contingut (text amb variables) de cada correu és el mateix per tots els nodes de gestió, però la capçalera i el peu dels mails estarà personalitzat per node (per exemple, adreça, telèfons de contacte...).

El sistema haurà d'estar preparat per a que en un futur el text pugui ser diferent per a diferents nodes (per exemple que nodes de Catalunya, Balears i Valencia puguin tenir text definits segons les seves varietats dialectals).

Tots els mails seran traduïbles, i s'enviaran en l'idioma que l'usuari hagi seleccionat al seu perfil d'usuari.

Els correus electrònics, especialment els associats a reserves, estan personalitzats i contenen un resum complet de tots els detalls de la reserva, reflectint la casuística del mode de dades d'activitat (tipus d'activitat, plaça) i reserva (modalitat de reserva, estat, dades de pagament, etc).

Tots els enllaços dels correus porten els paràmetres necessaris per poder fer seguiment de Google Analytics i, en el cas dels correus de comentaris, també inclouen un *token* de *login* automàtic que caduca als 2 dies de la generació.

La capçalera i el peu del correu (dades de contacte del node) són dinàmics en funció del node gestor de l'entitat associada: centre, reserva, activitat, etc.

Actualment, es manté un històric de 3 mesos de tots els enviaments de correus realitzats per la plataforma per poder fer seguiment en cas d'incidència i es consultable per Apropa Central. No obstant, aquesta funcionalitat es podrà valorar en funció de l'eina d'enviament utilitzades

A més, els usuaris amb rol de gestor de node associats a l'entitat referenciada en cada enviament reben una còpia de tots els correus transaccionals (no dels recordatoris). Cada gestor de node pot configurar a la fitxa de node a qui enviar els correus, permetent definir múltiples destinataris. En cas que una entitat estigui vinculada a diferents nodes de gestió, com per exemple en el cas d'un reserva el centre social i el programador de la qual són de nodes diferents, la còpia del correu s'envia a tots dos.

També ha de ser possible que un programador pugui definir adreces que no pertanyin a cap usuari per a que rebin còpia dels correus associat a una activitat en concret.

A continuació es llisten tots els mails transaccionals i recordatoris que s'envien als fluxos prèviament descrits de la plataforma, tenint en compte que caldrà revisar-los i ampliar-los a les noves funcionalitats durant l'anàlisi de l'Apropa 2.0

Correus vinculats a la gestió de centres socials

- Sol·licitud de registre com a centre social
- Confirmació d'enviament de sol·licitud de registre com a centre social
- Benvinguda a centre social - Coordinador/a
- Benvinguda a centre social - Director/a

Cal estudiar el flux necessari per l'acceptació per part de la direcció del centre si aquesta és diferent de la de coordinador/a. Donat que el director/a no es un usuari amb rol i una 3a persona pot posar les seves dades, en compliment amb la llei de protecció de dades, aquest ha de confirmar que està d'acord en que es quedin registrades les seves dades i que des d'Apropa es puguin posar en contacte amb ell/a.

Correus vinculats a la gestió de sessions de presentació

- Avís d'inscripció a la sessió de presentació
- Acceptació d'inscripció a la sessió de presentació

Correus vinculats a la formalització de reserves de formació

- Avís d'inscripció a una sessió de formació, en dues modalitats en funció de l'estat en què es donarà d'alta la reserva: acceptada o sol·licitud
- Sol·licitud de formació acceptada
- Anul·lació de reserva de formació
- Apropa rebutja la reserva de formació
- Recordatori de sessió de formació d'aquí a 3 dies

Correus vinculats a la gestió de pagament de reserves de formació

- Recordatori de reserva de formació pendent de pagament
- Recordatori de pagament de reserva de formació pendent de confirmar
- Reserva de formació pagada

Correus vinculats a la gestió de factures de reserva de formació

- Sol·licitud de factura de formació

Correus vinculats a la formalització i cancel·lació de reserves d'oferta

- Reserva directa d'oferta
- Sol·licitud de reserva d'una oferta
- Reserva d'oferta confirmada
- Sol·licitud d'oferta acceptada pel programador
- Llista d'espera d'oferta acceptada pel programador
- El centre rebutja una reserva d'oferta
- El programador rebutja una sol·licitud d'oferta
- El programador denega una llista d'espera d'oferta
- El programador denega una reserva prèviament acceptada
- Recordatori d'una reserva d'oferta en 2 dies

Correus vinculats a la modificació de reserves d'oferta

- Notificació de canvi de dades a una reserva d'oferta

Correus vinculats a la gestió de pagament de reserves d'oferta

- Recordatori de reserva d'oferta pendent de pagament
- Recordatori de pagament de reserva d'oferta pendent de confirmar
- Reserva d'oferta pagada
- Recordatori de pagament d'una reserva d'oferta, 9 dies abans de la data límit de pagament

Correus vinculats a la gestió de factures de reserva d'oferta

- Petició de factura d'una reserva d'oferta d'un centre social

Correus vinculats a la gestió de valoracions i comentaris

- Comentari a una reserva d'oferta feta pel programador o el centre
- Resposta a un comentari o valoració
- Alta d'una incidència a una reserva d'oferta per part del programador
- Recordatori per completar l'enquesta de valoració d'una reserva d'oferta
- Recepció d'una valoració nova d'una reserva d'oferta

Correus vinculats a la gestió d'usuaris

- Alta de treballador/a o coordinador/a de centre social o de programador
- Vinculació d'un usuari existent a Apropa com a treballador/a o coordinador/a de centre social o de programador
- Canvi de persona de contacte d'un centre sense una adreça corporativa.

Suport i funcionalitats generals del backend

Gestió d'usuaris i control d'accés

La plataforma ha de disposar dels fluxos de treball i/o funcionalitats que donin suport a la gestió d'usuaris. Això inclou (tot i que no es limita necessàriament a) les funcionalitats següents:

- Alta d'usuaris
- Llistat i consultes de dades d'usuaris
- Modificació de dades d'usuaris
- Baixa d'usuaris

Aquests fluxes i/o funcionalitats permeten transicionar entre usuaris actius i bloquejats.

Alta d'usuaris

La plataforma ha d'implementar el flux d'alta d'usuaris. Es tracta de crear i assignar rols i permisos sobre entitats als usuaris que accedeixen a la plataforma.

Cada usuari pot estar vinculat a diverses entitats i tenir diferents rols en cadascuna d'elles.

L'usuari ha de ser identificat únicament per un correu electrònic. El flux d'alta d'usuaris ha d'enviar un correu electrònic amb la contrasenya. En el primer accés a la plataforma es demanarà als nous usuaris acceptar les condicions d'ús de la plataforma Apropa.

Cal tenir en compte que els usuaris es poden registrar personalment o poden ser registrats per una altra persona. Per exemple, els directors són registrats automàticament com a usuaris en el flux d'alta de centre social, però un usuari amb rol d'administrador de centre o de programador pot convidar altres usuaris (nous o ja existents a la plataforma) com a gestors de la seva entitat. En aquests casos també caldrà implementar el flux de reenviament d'una invitació que no ha estat encara acceptada.

Recuperació de contrasenya

La plataforma ha d'implementar el flux de recuperació de dades d'accés d'un usuari, facilitant formularis perquè contacti amb el node de gestió vinculat si fos necessari.

Impersonació

Algunes funcionalitats requereixen que, des de determinats rols d'usuaris (node de gestió, *call center* o Apropa Central), es pugui fer una impersonació d'altres usuaris. En aquest cas tindran accés a la gestió de la plataforma amb el control de permisos i dades com si es connectés l'usuari impersonat. Això no obstant, en cas que es faci alguna gestió en el mode d'impersonació cal assegurar, a nivell de traçabilitat de dades i seguretat, que la plataforma grava tant l'usuari que fa la gestió i com l'usuari impersonat.

Llistats

Tots els llistats de la plataforma Apropa han de permetre exportar a Excel els resultats de la cerca feta per l'usuari. Els excels d'exportació han d'incloure els identificadors de les entitats principals i les entitats referenciades, per poder creuar-los fora del sistema en cas que sigui necessari. Per exemple, en una exportació de reserves d'oferta cal incloure els camps: ID reserva, ID programador, ID equipament, ID sala, ID centre social, ID oferta.

L'accés a qualsevol llistat de gestió ha d'estar adaptat:

- al nivell de permisos d'accés, a les seves entitats pel rol corresponent.
- en funció dels permisos que correspongui al rol, cal donar accés als tràmits (inicis de fluxos) per modificar dades, migració de territori o de node de gestió i/o baixa d'entitat

Tots els cercadors de la plataforma on s'apliqui la cerca per territori (entitats socials, centres, promotors, equipaments, etc) han de permetre filtrar per país, província, localitat i comarca si aplica. També cal poder filtrar en format LIKE inicial (p.ex. s'ha de poder cercar per SARA per obtenir tots els centres d'aquest servei)

Els camps de província, localitat i comarca són dependents entre ells en els ginyes de selecció (p.ex. en seleccionar Barcelona només s'han de mostrar les poblacions d'aquesta província, però no les de Girona).

Gestió d'alertes i notificacions

De forma general, la plataforma genera avisos als rols i d'acord a:

1. la seva participació i/o intervenció en els diferents fluxos de treball als que dona suport la plataforma Apropa
2. el nivell de permisos d'accés a les seves entitats

Enviament de notificacions per correu electrònic

De forma general, la plataforma permet enviar les notificacions i els avisos als rols també per correu electrònic. En aquest cas, cal tenir en compte la configuració de l'idioma i s'hauran de proporcionar plantilles pels correus que estiguin inclosos en la pròpia execució de fluxos de treball, de forma que es puguin personalitzar en funció del node de gestió.

Visió de línies de treball temporals per al suport de fluxos de treball

És rellevant mostrar en els formularis d'execució dels diferents fluxos de treball una línia temporal que indiqui en quina fase es troba.

Tasques i consultes d'entitats en els fluxos de treball

El que cal destacar és que cada rol ha de tenir accés al formulari que li permeti complimentar una tasca en un flux de treball i que aquests formularis han d'adaptar-se a l'estat o punt del flux corresponent mostrant en cada punt la informació més rellevant per a completar la tasca i que correspongui al rol que l'està executant.

Així mateix, qualsevol consulta o edició de dades d'una entitat, sempre que estigui permesa, ha de permetre visualitzar la informació adaptada a l'estat de l'entitat corresponent mostrant en cada punt la informació més rellevant pel rol que l'està consultant. Això inclou els fluxos associats que es puguin haver executat o s'estiguin executant.

Gestió de logs i auditoria

El nou Apropa d'assegurar la traçabilitat i l'emmagatzematge de l'historial de totes les execucions de fluxos sobre entitats i el seu resultat. En aquest sentit, es sol·licita recopilar informació sobre els fluxos i sobre cadascuna de les accions executades en un flux amb un detall mínim de:

- Identificador del tipus d'entitat
- Identificador únic en el sistema de l'entitat
- Identificador del tipus de flux
- Identificador únic en el sistema corresponent a l'execució particular d'un flux
- Identificador de la tasca o acció executada
- Identificador de l'usuari d'execució
- Resultat de la tasca o acció executada

L'objectiu de recopilar aquesta informació és permetre una explotació de dades futura i poder oferir informes relatius a comportaments i rendiments dels diferents fluxos de treball de la plataforma.

Amb el mateix propòsit:

1. No ha d'existir el concepte d'esborrat de la plataforma, sino únicament canvis d'estat que permetin l'accés a tots els historials.
2. Qualsevol canvi d'estat d'una entitat s'ha de registrar a la plataforma o bé arran d'un flux o bé donant la possibilitat d'afegir un comentari de l'autor del canvi (pex., si s'ha rebutjat un centre perquè ha fet mal ús de la plataforma).

Processament per lots

Actualment Apropa permet realitzar processos per lots (en mode batch) a partir dels resultats de cerca sobre diferents entitats: reserva, oferta, centre social, etc. Aquestes accions s'utilitzen principalment per canviar massivament valors de les entitats, com ara l'estat, afegir classificadors, publicar/despublicar, afegir oferta en convocatòria, etc.

De cara a la implementació al nou Apropa 2.0, durant la fase d'anàlisi s'haurà de:

- Concretar quines accions addicionals necessiten processament per lots
- Definir de manera detallada els fluxos on es poden aplicar

Frontal web

El portal públic d'Apropa té els objectius següents:

1. Informar sobre el projecte: objectius, equips de gestió, xarxa de programadors, etc.
2. Canalitzar les inscripcions en el programa i les consultes dels centres socials.
3. Servir d'amplificador del programa per arribar a nous centres socials.
4. Sensibilitzar la població, i molt especialment els programadors culturals, sobre la necessitat d'una cultura inclusiva i les passes necessàries per obtenir-la.
5. Oferir i gestionar diferents iniciatives de formació.
6. Presentar les diferents iniciatives del programa: presentació de la programació, setmana Apropa., trobades, conferències, taules rodones, etc.

Tot això es gestiona des del *backend* de forma dinàmica i segmentant els permisos en funció del rol (Apropa Central o node de gestió), del territori i de l'idioma. En aquest sentit, el portal té els següents tipus de continguts de comunicació:

1. **Pàgina bàsica:** contingut estàtic de comunicació gestionat per Apropa Central i pels nodes de gestió.
2. **Landing:** pàgines de comunicació tipus "El projecte" o "Apropa Cultura" o les landing pages de col·lectiu, gestionables per Apropa Central. Apropa pot crear tantes landings com sigui necessari a través de components.

3. **Blog:** articles d'interès, bones pràctiques, entrevistes, notícies i testimonis, categoritzats per diversos criteris i etiquetats.
4. **Campanya:** Apropa du a terme campanyes de sensibilització tant a nivell central com a nivell de node de gestió. Les campanyes agrupen un conjunt de materials i continguts (vídeos, activitats, notícies, documents, etc).
5. **Destacats:** blocs de contingut destacats a la pàgina d'inici i en algunes landings i pàgines internes. Els poden editar Apropa Central (i la informació es publica a tots els nodes) i els nodes de gestió (i la informació es publica restringida al node).
6. **Equip:** informació de les persones que formen Apropa a cada node de gestió (nom, càrrec, imatge i frase).
7. **Col·laboradors:** organitzacions patrocinadores, col·laboradores o mecenes que donen suport a Apropa, classificades i associades a nodes de gestió. Es classifiquen en diferents tipus, en funció del grup aniran a una secció a un altre del frontal. Generalment aniran als peus de pàgina però s'ha de preveure la possibilitat de que alguns ocupin algun espai de la capçalera del web en funció del node de gestió; en aquest cas s'il·lustra amb un exemple:



8. **Notes i recursos de premsa:** notes de premsa i recursos per a l'àrea de premsa del web associats a cada node o a Apropa Central.
9. **Recursos de formació:** continguts i recursos de formació categoritzats per diversos criteris i accessibles a través d'un cercador específic.

En els continguts del blog, les campanyes i els recursos de formació es fan servir etiquetes per relacionar els continguts els uns amb els altres o amb altres continguts del portal.

El treball de segmentació de continguts, tant a través de categoritzadors com d'etiquetes, és essencial perquè Apropa pugui desenvolupar les seves estratègies de comunicació, posicionament SEO i sensibilització. És necessari disposar d'eines SEO al *backend* de gestió de contingut.

Donat que Apropa Cultura fa servir una tipografia, colors com a manual de marca pròpia en el seu estil estàndard, així com un distribució de les diverses landings ja reconegudes pels usuaris existents, caldrà conservar el màxim possible d'aquestes característiques i el disseny actual per evitar el mínim de confusió tal i com s'especifica al principi del document en els requeriments tecnològics (Manteniment del frontal web actual).

El backend de gestió d'aquests elements, ha de disposar de diferents subpestanyes per a cadascun dels seus elements amb un cercador amb els camps disponibles per a realitzar filtres.

Els elements mostrats han de tenir un enllaç directe a la seva visualització en el frontal web, la opció d'editar i de suprimir. Igualment ha de tenir la opció de modificar o suprimir diversos elements en bloc.

En la fase d'anàlisi es podrà determinar quines de les subpestanyes han d'incloure també un accés directe per a la creació d'un element.

Per canalitzar les consultes rebudes pels centres mitjançant el formulari de contactar i donat que es treballa amb un sistema de nodes, l'apartat de contacte esdevé de rellevància pel que caldrà que l'usuari Apropa Central disposi d'un apartat específic al seu backend per a que pugui gestionar-ho. En aquest es podrà crear, modificar la fitxa i revisar els resultats d'aquestes amb un enllaç on es puguin veure les diferents trameses i poden obtenir un resum del total de rebudes per motiu de la consulta.

A continuació es detallen les necessitats que caldrà incorporar a la nova plataforma.

Desacoblament del frontal web del backend de gestió

El frontal web ha d'estar desacoblat del backend de gestió per garantir una arquitectura moderna, flexible i escalable. Aquesta separació proporciona nombrosos avantatges tant a nivell tècnic com funcional, assegurant un sistema més robust, adaptable, modular i preparat per afrontar els reptes tecnològics actuals i futurs que requereixen un projecte amb la projecció d'Apropa.

Una arquitectura que ha d'estar Un frontal desacoblat:

- Optimitzat per a diferents dispositius (mòbils, tauletes, escriptoris) i formats.

- Que permeti una integració fàcil amb altres serveis mitjançant APIs no només del backend de gestió sinó també d'altres serveis externs.
- Preparada per adoptar àgilment noves tecnologies sense haver de modificar el backend amb tota la seva complexitat.

Serà per tant necessari:

- dissenyar APIs RESTful o GraphQL robustes, completes, ben documentades i segures. APIS proporcionades per el backend per ser consumides per part del frontal. A la vegada que
- implementar un sistema d'autenticació i autorització estàndard (com OAuth 2.0 o JWT) que permeti al frontal i backend gestionar sessions d'usuaris d'una manera centralitzada i segura.

Blog Apropa

El blog permet implementar una estratègia de content màrqueting. Generar contingut de qualitat i rellevant pels diferents públics d'Apropa. En aquest sentit, és important cercar una certa atemporalitat en els continguts que permeti amortitzar la inversió.

A nivell tècnic, cal tenir en compte els requisits de SEO tècnic per garantir la correcta indexació de continguts.

Objectius

1. Realitzar un treball en profunditat de posicionament SEO de la plataforma

El blog facilita diversos aspectes importants per a SEO:

- Contingut **dinàmic**.
- Contingut de **qualitat** i amb certa **atemporalitat** un cop posicionat.
- Contingut compatible a **RRSS**.
- Contingut **enllaçable des d'altres webs** (molt important treballar el linkbuilding, ja que Apropa té una posició privilegiada, en contacte amb moltes entitats).
- Possibilitat de tenir post molt **enfocats a SEO en aspectes molt concrets**. Es pot fer treball de *SEO on page* a partir de breixa de paraules clau, buscant targets específics.

2. Generar sentit de pertinença

En un programa que funciona com una xarxa, és molt important generar un sentit de pertinença a tots els membres (especialment als programadors culturals).

L'enfocament multinode fa encara més necessari potenciar aquest aspecte.

El blog permet **compartir coneixement, unir esforços** i que totes les províncies es beneficiïn del posicionament de marca.

També permetrà fer visible i **posar en valor la feina de tothom**.

3. Refermar la posició d'Apropa com a referent a l'entorn de la cultura inclusiva.

Potenciar la credibilitat de la marca. Mostrar tot allò que fa Apropa i sobretot poder explicitar metodologies, valors, enfocaments... més difícils de transmetre en el dia a dia.

Entendre l'ecosistema, donar veu, cooperar... i funcionar com a font fiable d'informació en temes determinats.

És una oportunitat de **crear una veu Apropa**. Traslladar la filosofia del projecte i de l'equip que hi ha al darrere.

4. Mantenir un canal de comunicació obert amb els centres socials i els mateixos usuaris

Generar **contingut d'interès** per a l'entorn social de manera que el bloc arribi a targets que normalment no entren a l'operativa diària de la plataforma. Els directors dels centres socials, per exemple, però també els beneficiaris.

També es poden arribar a nous públics. Amb vista a l'expansió territorial, hauria de propiciar la possibilitat d'arribar a centres socials sense fer tant de treball de camp com s'ha fet a Catalunya.

5. Fidelitzar els programadors

Aprofitar el bloc per mostrar el treball social que fan. Generar orgull de pertinença. Mostrar la millor cara del projecte i poder atreure nous programadors.

6. Aglutinar els nodes i definir la línia estratègica del programa Apropa

El nou projecte Apropa encara fa més necessari disposar d'una estratègia de comunicació conjunta.

El blog serà una eina clau del pla de comunicació. Per això, cal facilitar, a nivell tècnic:

- La **indexabilitat** dels continguts.
- Que es pugui fer **push amb el contingut** als backends d'administrador i centre social i la generació de contingut per a les newsletters.
- Que els **post es puguin relacionar** amb cerques de programació o fitxes concretes d'activitat o equipament. Per això, hauran d'estar ben categoritzats i etiquetats.
- Per entrar al bloc no caldria seleccionar el territori d'on vens. Perquè Apropa es converteixi en un referent, hauran d'accedir al bloc persones que no són usuàries habituals d'Apropa, demanar informació d'ubicació seria contraproduent.

Durant l'anàlisi d'aquesta funcionalitat caldrà definir el tipus/formats de post i les categories, etiquetes i/o temes. No es necessari que el blog mostri des del principi totes les etiquetes, però sí que haurà de marcar el contingut per a que es puguin mostrar en el futur.

Inicialment estan previstos els següents formats: *Entrevista, Testimoni d'usuaris, Article (en profunditat) i Coneix la xarxa Apropa (testimoni de programadors, equipaments...)*. I les següents etiquetes, que han de poder ser gestionables per Apropa Central: *Diversitat, Accessibilitat, Música, Teatre, Dansa, Espectacles, Formació a professionals, Informació, Recomanacions, Guies, Inclusió, Testimonis, Justícia Social, Equitat, Exclusió Social, Consciència Social, Art inclusiu, Perspectiva de gènere*.

Caldrà que el gestor de node i central disposin d'un apartat específic en el seu backend on a part de crear nous elements, també s'ha de poder consultar, editar o suprimir els existents.

Aquest ha de disposar d'un petit cercador per ajudar a filtrar i la possibilitat de fer modificacions en bloc.

Campanyes

L'apartat de campanyes s'haurà de replantejar amb els següents objectius:

1. Incorporar les campanyes dels diferents territoris i definir l'operativa entre la campanya Apropa serveis centrals i les campanyes locals.
2. Facilitar que els territoris de nova incorporació puguin recuperar campanyes passades d'Apropa.
3. Permetre que la campanya anual d'Apropa serveis centrals tingui presència a tota la web. Relacionar-la contextualment amb continguts, espectacles..., promocionar-la als backends de centre social i programador, potenciar-la en els missatges transaccionals amb els centres socials... tot el que serveixi per fer-la visible més enllà d'un landing.
4. Disposar d'una pàgina landing atractiva i ben estructurada que serveixi de base per a les Campanyes Apropa. Aquesta pàgina haurà de reflectir les campanyes en curs i donar accés a l'històric.

Per complir aquests objectius serà necessari:

1. Modelar les campanyes i els seus materials de manera que es pugui treballar amb el contingut de manera flexible.
2. Generar un model de landing de campanya que inclogui la campanya d'Apropa serveis centrals i algunes de les campanyes locals.
3. Generar una pàgina que reculli tots els materials de les campanyes en curs.
4. Generar una pàgina d'històric de campanyes.
5. Revisar en quins punts del portal, backend i missatges als usuaris es promocionaran materials de campanya.

Landings dinàmiques

Flexibilitat per crear frontals per projecte.

Per a la seva missió comercial, per poder donar explicacions del projecte adaptades a cada perfil d'usuari i per facilitar una comprensió ràpida d'una part del projecte, és imprescindible per a Apropa poder crear pàgines landing. La nova plataforma Apropa ha d'oferir la possibilitat de generar frontals que siguin agrupacions de promotors que s'uneixen per diferents criteris.

Exemples: Apropa Barcelona, Amsterdam accessible... o per altres criteris, Xarxa de Museus d'Espanya.

Necessitats per a les landings:

1. **Disseny específic i molt cuidat.** Són elements de màrqueting i comunicació.
2. **Creació fàcil.** Seria bo disposar de components/blocs que es puguin intercanviar per crear diferents models de pàgines landing.
3. **Crides a l'acció.** Aquestes landings poden tenir diferents objectius: captar centres socials (landing per captar residències de gent gran), promocionar determinats esdeveniments (landing de museus, landing de festivals d'estiu), promocionar algun aspecte d'Apropa (landing sobre sessions relaxades i el seu impacte). En funció del tema, caldrà treballar les crides a l'acció perquè sempre hi hagi una conversió mesurable.
4. **Que puguin oferir informació actualitzada:** aquestes pàgines hauran de poder incorporar elements dinàmics (carrusels de programació, notícies o destacats).

Incorporació de materials audiovisuals en formats curts

Apropa ha generat al llarg dels anys una gran quantitat de material audiovisual valuós.

Els materials educatius es troben a l'apartat d'Educa amb l'art. Els materials de campanya, als històrics.

En general, són materials que queden ocults a diversos clics de distància i només accessibles per als usuaris que cerquin de manera activa i conscient un determinat material.

A la nova plataforma, seria desitjable poder fer aflorar aquests continguts de valor. Sabem que els usuaris valoren especialment els continguts audiovisuals. També sabem que Apropa disposa d'aquests.

En aquest sentit, es podrien incorporar solucions que facin ús de la Intel·ligència Artificial per processar els vídeos, etiquetar-los, transcriure'ls, fragmentar-los i, d'aquesta manera, poder vincular-los a diferents pàgines de la plataforma.

Preparació per a portals temàtics

Amb la possibilitat d'incorporar oferta no cultural a Apropa, com per exemple esdeveniments esportius o experiències s'ha detectat la necessitat futura de presentar l'oferta en portals diferents, en funció d'una selecció inicial per part de l'usuari. Per exemple: Apropa Cultura, Apropa OCI o Apropa Esports

Es tractaria de no barrejar l'oferta i permetre personalitzacions pròpies, per exemple de marca, contingut, pàgines d'informació.

Aquesta funcionalitat **queda fora de l'abast d'aquest plec**, però es detalla perquè la nova plataforma ho tingui en compte en la definició de l'arquitectura de la nova plataforma.

Integracions

Importació i gestió d'ofertes des d'APIs externs

Incorporar l'oferta al sistema d'Apropa és una de les barreres d'entrada al programa pels programadors. Es tracta d'una tasca que consumeix molt de temps tant als programadors com a l'equip Apropa (que en fa el seguiment i la revisió). Tenint en compte que no existeix un estàndard i que cada plataforma defineix els seus propis protocols d'autenticació i d'autorització, el format d'exportació i la informació de l'esdeveniment que considera rellevant, l'arquitectura actual permet ampliar els sistemes d'autenticació i importació de dades amb el mínim cost possible de desenvolupament.

S'ha adoptat un enfoc iteratiu que permet començar per les integracions més senzilles però que inclou un full de ruta per abordar un percentatge elevat de sistemes disponibles. En una primera fase s'ha desenvolupat la integració amb la plataforma Onebox (pilot amb grup Focus), Koobin (en desenvolupament en el moment de redacció d'aquest document) i Filazero (pilot amb oCine Gavarres i oCine Granollers).

La nova plataforma ha de tenir aquesta importació automàtica tal i com funciona actualment. Actualment ja es troba creada la integració per als programadors:

- OCine Gavarres: <https://tickets.ocinegavarres.es/compra/generapdfs/pdf/cartelerapeliculas.xml>

I durant el 2025 està previst integrar:

- Onebox – Grup Focus. En aquest cas es farà una integració mitjançant la informació publicada a l'eina de Feeds de Onebox. Aquest API és privat i no es pot compartir el resultat de la resposta, només podem informar que és en format JSON.

Actualització de reserves d'oferta des de fonts externes

Apropa i els programadors que fan servir els informes generats per Apropa per a les seves memòries necessiten que la informació de les reserves d'oferta que es gestionen fora de la plataforma s'actualitzi a Apropa de manera automàtica. Necessiten saber quines reserves s'han confirmat, el número de places, l'activitat realitzada i la data de la sortida.

A l'Apropa actual s'ha desenvolupat un sistema d'intercanvi d'informació entre Apropa i Euromus (plataforma que gestiona bona part dels museus de Catalunya) de cara a sincronitzar automàticament aquesta informació.

API Apropa

Apropa s'integra amb alguns sistemes d'oferta d'entrades. Aquest camí s'ha de mantenir en els propers anys.

S'haurà d'implementar una API REST amb informació de l'oferta pública de programadors i equipaments, a més de permetre el filtratge per un subconjunt de criteris de cerca encara a definir. D'aquesta manera la informació d'oferta Apropa podrà ser integrada automàticament dintre dels seus sistemes de gestió d'altres entitats vinculades a Apropa.

Compartir informació / Widgets

És important pensar en diferents models de widget per incorporar a les pàgines dels promotors o de grans centres socials (per exemple, l'ONCE) perquè es pugui consultar una cerca sobre l'oferta d'Apropa o d'un promotor concret.

- Activitats destacades segons uns criteris de cerca (localitat, tipus d'activitat, programador, xarxa o equipament...)
- Integració d'una versió reduïda del cercador. Widget per cercar esdeveniments per exemple per horari i disciplina, i després de prémer el botó es redirigirà a la Programació al site general.
- Equipaments destacats. Destacats d'equipaments que compleixin alguns criteris de cerca.
- Llistat de activitats (amb paginador) segons uns criteris de cerca. En enllaç a la fitxa ja tornaria a la web d'Apropa.

Integració amb passarel·la de pagament

Per tal de gestionar el cobrament de les reserves i les transaccions econòmiques que se'n puguin derivar, cal incorporar una passarel·la de pagament que permeti formalitzar pagaments de manera segura i fiable. De forma específica, s'ha de garantir la compatibilitat amb Redsys, una de les solucions més esteses a l'Estat per a la integració amb entitats bancàries.

Els aspectes clau a contemplar són:

- Autenticació i validacions: El sistema haurà de validar els pagaments retornant-ne l'estat (aprovació, denegació, cancel·lació, etc.) i registrar-ho a la plataforma, tant en l'historial de l'usuari com en la base de dades de transaccions.
- Seguretat: S'han d'implementar mesures de seguretat que garanteixin la confidencialitat de les dades sensibles, incloent-hi la transmissió xifrada (HTTPS) i els mecanismes de signatura i validació requerits per Redsys.
- Flexibilitat de configuració: L'admin de la plataforma ha de poder configurar paràmetres clau de Redsys (com el codi de comerç, la clau secreta, etc.) des d'una interfície segura.
- Integració nativa amb Laravel: Caldrà desenvolupar o adaptar un mòdul que permeti comunicar la plataforma amb l'API de Redsys, aprofitant les facilitats de Laravel per al maneig de controladors, middleware, gestió d'esdeveniments i notificacions.

Aquest requisit busca agilitzar l'experiència de reserva i pagament dels usuaris, garantint alhora la màxima fiabilitat i seguretat en totes les operacions.

Rols

S'identifiquen els següents rols necessaris d'acord a les funcionalitats actuals de la plataforma Apropa i a les millores previstes en les prestacions:

- Administrador Apropa
- Apropa Central
- Apropa Central: comunicació

- Node de gestió: delegat de node
- Node de gestió
- Call Center
- Promotor
- Programador: administrador
- Programador: treballador
- Programador: comptabilitat
- Equipament
- Entitat social
- Centre social: gestor
- Centre social: treballador
- Gestor de formació
- Formació
- Lectura a la carta
- Usuari autènticat
- Sense identificar

Cal tenir en compte que un usuari pot tenir múltiples rols assignats (per exemple, ser associat a programador i a centre social) i que un usuari pot tenir el mateix rol per diferents entitats (per exemple, ser Centre social: gestor en dos centres socials diferents).

En l'assignació dels usuaris als rols també ha d'haver-hi la capacitat de poder desar dades de contacte diferents.

A continuació, es descriuen les capacitats previstes de forma general per a cada rol. Això no obstant es requereix que en la fase d'anàlisi d'Apropa 2.0 es defineixi i es documenti l'assignació de permisos de cada rol a la plataforma, distingint entre:

1. **Tràmits:** entesos com a accés a la funcionalitat o bé iniciadors d'un dels fluxes que gestiona la plataforma.
2. **Participació en els fluxes:** la participació de cada rol en les fases i tasques que s'assignin de cadascun dels fluxes de treball.
3. **Control operatiu:** panells i quadres de comandament que gestionen fluxes actius.
4. **Consultes i informes:** llistats i consultes d'informació detallades de la plataforma Apropa (inclòs actius i historial).

Cal també especificar el nivell de permisos d'accés per rol a les seves entitats.

Administrador Apropa

És l'administrador tècnic de la plataforma.

- Té permís d'accés i gestió de forma general a tots els tràmits, control operatiu i consultes i informes de la plataforma.
- Pot impersonar a la resta de rols.

Apropa Central

La gestió d'Apropa depèn d'un equip central encarregat per vetllar de manera transversal pel bon funcionament del programa Apropa. S'encarrega de la comunicació transversal del projecte, de la gestió de pàgines com *El projecte* o *Què fem*, de generar contingut per al blog, recursos de formació transversals i de definir i mantenir l'arquitectura de continguts de la plataforma.

Crucialment, també s'encarrega de crear i donar suport als nodes i delegats territorials. Pot accedir als continguts de qualsevol node per donar suport o per supervisar l'activitat de nodes i delegats territorials.

Les seves tasques principals són:

- Validar la inscripció de centres socials no associats a node
- Donar d'alta a programadors, promotors i equipaments no associats a node
- Gestionar els apartats de comunicació transversals i de node (campanyes anuals, projectes, blog, etc.)
- Consulta d'informes transversals de la plataforma Apropa
- Gestió d'usuaris transversals, gestors de node i administradors/ treballadors de programadors i centres socials
- Descarregar informes transversals sobre l'ús de la plataforma
- Revisar l'oferta dels programadors sense zona territorial coberta
- Gestionar les incidències rebudes des dels programadors i els centres socials
- Gestionar els cursos i sessions de formació així com sessions de presentació

És un usuari amb permís per realitzar qualsevol acció sobre la plataforma, excepte eliminar centres socials, programadors, equipaments, promotors i activitats si tenen informació dependent/vinculada. També pot impersonar a qualsevol rol tret de l'administrador Apropa

Apropa Central: comunicació

Gestor associat a Apropa Central amb permís exclusiu per editar les pàgines comunes de comunicació, però no les entitats.

Node de gestió

L'objectiu d'aquest rol és facilitar una gestió més propera al territori. Les seves atribucions principals són:

- Gestionar la seva fitxa de node, les seves dades de comunicació, els textos dels seus correus i correus de notificació.
- Gestionar el seu espai al web on pot presentar el seu equip, publicar pàgines informatives, activitats de difusió, materials de premsa, recursos de formació, campanyes, activitats i convocatòries. També pot gestionar el contingut de components del seu *home* de node.
- Gestionar les entitats socials, els centres socials, els programadors, els promotors, els equipaments i les sales associades al seu territori, a més de donar-los suport en la utilització del programa.
- Gestionar usuaris associats a entitats (promotors, programadors, equipaments, entitats i centres socials) del seu node.
- Gestionar altres usuaris gestors del seu node.
- Accedir (però no modificar) a la informació dels centres que han realitzat alguna reserva en un dels seus programadors i, en el cas de les reserves, accedir a la informació si el programador o el centre pertanyen al seu node.
- Pot impersonar a promotors, programadors, entitats socials i centres socials relacionats amb el seu node.
- Gestionar el procés de registre de centres associats i entitats socials del seu node.
- Gestionar el procés d'alta de promotors, programadors i equipaments del seu node.
- Supervisar la inserció d'oferta per part dels seus programadors.
- Donar suport a les seves entitats.
- Emmascarar-se com qualsevol usuari associat a les seves entitats.
- Supervisar les incidències associades a les reserves per part dels programadors.
- Supervisar els comentaris associats a les seves reserves per part dels programadors.
- Gestionar (aprovar/rebutjar) les valoracions d'activitats del seu node.
- Exportar a Excel informació de reserves, activitats, equipaments, etc. del seu node.
- Donar suport al procés de reserva per als seus programadors i centres socials.
- Crear i gestionar les convocatòries per al seu node.
- Generar i exportar informes d'activitats sobre el seu node.
- Configurar els informes dels usuaris de lectura a la carta.
- Gestionar les seves sessions de formació o presentació
- Gestionar subconjunt de vocabularis de l'aplicació

Node de gestió: delegat de node

És una versió reduïda del node de gestió. El delegat és un usuari amb capacitat de gestió de promotors, programadors, centres socials i oferta però que no té capacitat de crear contingut per al web públic.

És un perfil que es vincularà al perfil Apropa Central i que està pensat per poder incorporar equipaments potents però aïllats territorialment o servir de punta de llança per entrar en un territori on posteriorment es crearà un node.

Quan es creï un nou node associat al seu territori, caldrà associar automàticament totes les entitats del territori que ja estiguessin registrades a la plataforma: promotors, programadors, equipaments, centres socials, etc.

Les seves tasques principals són:

- Gestionar centres socials, equipaments, programadors i promotors associats territorialment.
- Gestionar usuaris de centre i programadors del seu territori.
- Exportar a Excel informació de reserves, activitats, equipaments, etc. del seu node.
- Accedir (però no modificar) a la informació dels centres que han realitzat alguna reserva en un dels seus programadors i, en el cas de les reserves, accedir a la informació si el programador o el centre pertanyen al seu node.

- Validar el procés d'inscripció de centres.
- Donar suport al procés de reserva.
- Supervisar les incidències associades a les reserves.
- Gestionar comentaris associats a les seves reserves.
- Gestionar valoracions d'activitats del seu node.
- Gestionar les dades dels seus equipaments.
- Supervisar la inserció d'oferta per part dels seus programadors.
- Atendre les incidències en els processos de reserva.
- Generar i exportar 'informes d'activitats sobre el seu territori.
- Impersonar-se com a promotors, programadors, entitats i centres socials, formadors, lectors a la carta i usuari autènticat associats al seu territori.
- Gestionar subconjunt de vocabularis propis de l'aplicació

Call Center

Treballador d'un call-center orientat a atendre els centres socials dels nodes als quals està associat, podent estar vinculat amb múltiples nodes. Aquests usuaris poden:

- Consultar l'oferta com ho faria un centre (segons la tarifa) de manera que vegi si està esgotat o si hi ha places disponibles.
- Accedir/emmascarar-se com un dels centres que gestiona per donar suport a l'usuari.
- Realitzar reserves com un dels seus centres.
- Gestionar usuaris dels seus centres (altes, modificacions i desvinculacions).
- Gestionar les dades dels seus centres socials. Addicionalment, disposen d'uns camps privats en centre per poder afegir la seva informació.
- Consultar reserves dels seus centres i els seus comentaris associats.
- Impersonar-se com un dels centres que gestiona

Aquests usuaris no poden:

- Exportar dades fora de la plataforma: usuaris, reserves...
- Accedir com un centre que no pertany al seu node.
- Fer gestió d'usuaris del node.
- Accedir/gestionar la part pública (mini-sites).

Promotor

- Pot consultar informes d'activitat dels seus programadors i equipaments, i el seu control operatiu.
- Sol·licitar l'alta com a promotor a Apropa.
- Veure i gestionar les ofertes de tots els centres programadors.
- Consultar les dades dels centres que han reservat pels seus programadors i/o equipaments.
- Accedir a informes de sala, taquilles, col·lectiu o comptabilitat dels seus programadors i/o equipaments

Programador: treballador

Usuari associat a un programador que pot:

- Gestionar totes les activitats i reserves del programador.
- Accedir a informes de sala, taquilles, col·lectiu o comptabilitat.
- Gestionar sessions de presentació a les quals els ha vinculat el seu gestor de node (els programadors no poden crear noves sessions de presentació però sí que poden modificar i consultar inscrits d'aquelles a les quals l'han associat).
- Consultar valoracions a les seves activitats i respondre de manera privada al centre (enviant mail d'avís al centre).
- Accedir a l'apartat de gestió de factures
- Accedir a la informació dels centres que han realitzat alguna reserva en les seves ofertes
- Gestionar (crear, llistar i consultar) incidències sobre algun dels centres que han realitzat una reserva en algun de les seves activitats.

Programador: administrador

Usuari administrador d'un programador que pot realitzar les mateixes gestions que un treballador a més de:

- Gestionar les dades del programador (direcció, facturació, dades bancàries...)

- Gestionar les dades dels seus equipaments.
- Gestionar els seus usuaris associats: altes, baixes, canvi de rols i dades de contacte.
- Donar d'alta qualsevol activitat.
- Gestionar qualsevol reserva.

A l'Apropa actual la informació dels equipaments i les seves sales/espais la gestionen els nodes de gestió o Apropa Central. A l'Apropa 2.0 es vol transferir part d'aquesta càrrega als programadors. Aquest canvi requerirà d'un procés de validació de la informació introduïda per part dels gestors de nodes.

Programador: comptabilitat

Usuari associat a un programador rebrà una còpia dels correus transaccionals de peticions de factures.

Aquest usuari només podrà accedir a:

- Informes de comptabilitat de les seves ofertes.
- Gestió de sol·licitud de factures de reserva d'oferta i de formació dels seus programadors

Equipament

- Pot accedir a informes de sala i de taquilla.
- Pot gestionar (crear, llistar i consultar) incidències sobre algun dels centres que han realitzat una reserva en algun de les seves activitats.

Entitat social

- Pot consultar informes d'activitat dels seus centres socials.
- Pot sol·licitar l'alta com a entitat social a Apropa mitjançant un formulari..

Centre social: treballador

Usuari associat a un centre social que pot:

- Realitzar i gestionar reserves per al seu centre.
- Marcar equipaments com a favorits.
- Consultar informació de pagament d'una reserva.
- Descarregar-se l'acreditació Apropa.
- Apuntar-se individualment a sessions de formació.
- Apuntar-se a sessions de presentació.
- Realitzar pagaments de reserves i formació.
- Sol·licitar factures al programador.

Centre social: administrador

Usuari associat a centre social, amb els mateixos permisos que un treballador a més de:

- Gestionar les dades del centre social (direcció, facturació, pujar fitxers associats, classificació, etc).
- Gestionar usuaris associats al centre.
- Inscriure a tots els seus usuaris en sessions de formació Educa amb l'Art.

El director d'un centre no és un usuari amb permisos de gestió i operativa sobre el centre social. Si aquest vol tenir un usuari de gestió s'haurà d'associar a l'entitat com un treballador o administrador més.

Gestor de formació

Usuari responsable de la gestió de la formació d'un node. Les seves tasques principals són:

- Gestionar les reserves a Educa amb l'Art que es realitzen en el seu node.
- Gestionar reserves de formació: canviar dades i estat (pagada, pendent de pagament, rebutjada).
- Exportar a Excel la informació d'inscrits.
- Accedir als informes d'incidències.

Formació

Usuari que s'ha inscrit a alguna formació. Les seves tasques principals:

- Veure i gestionar les seves reserves de formació.

Usuari autenticat

Usuari no associat a cap centre social, programador o node, però registrat i autenticat a la plataforma.

Aquest usuari pot:

- Demanar assistir a les sessions de presentació
- Consultar les seves inscripcions
- Inscriure's a formacions d'Educa amb Art o Accessibilitat si la sessió ho permet.

Sense identificar

Usuari que pot:

- Accedir al web públic.
- Sol·licitar registre com centre social o programador.
- Enviar formularis de contacte.

Sonia Gainza Bernal

Cap de l'Auditori Apropa